

Nem pont azt kínálják a lakásbiztosítások, amire az ügyfélnek valóban igénye van?

– Az IFUA kutatása szerint megváltoztak a lakásbiztosításokkal szemben támasztott igények –

2011. március 16. – A biztosítók „fapados” biztosításaira mutatkozik leginkább igény az ingatlantulajdonosok körében, a szolgáltatók által kínált „assistance” lehetőségek viszont nem elégítik ki teljeskörűen az ügyfelek megváltozott igényeit – derül ki az IFUA Horváth & Partners által végzett lakásbiztosítási piackutatásból.

Nyolcszáz lakásbiztosítással rendelkező ügyfél bevonásával végzett kutatást az IFUA Horváth & Partners a magyar és nyugat-európai lakásbiztosítási piac termékkínálatának feltérképezéséhez. A kutatás eredményei felhívják a lakásbiztosítási piac szereplőinek figyelmét arra, hogy a gazdasági válság hatásaként számos területen megváltoztak az ügyféligények. A felmérés szerint főként a „fapados” biztosításokat keresik a lakástulajdonosok, amelyek az alapkockázatokra terjednek ki, amilyenek a tűzesetből, elemi csapásokból illetve az ingatlanba való betörésből adódó károk.

„Az elmúlt évek gazdasági körülményei komoly kihívásokat, de akár új lehetőségeket adhatnak a biztosítási társaságoknak.” – mondta Huba Eörs, az IFUA Horváth & Partners ügyvezető partnere. „Jelen kutatás is azt mutatja, hogy változnak a biztosító cégek szolgáltatásaival szemben támasztott elvárások, ezért a társaságok nyitottságára és rugalmasságára van szükség ahhoz, hogy a megváltozott ügyféligények mellett pozitív eredményeket érjenek el a jövőben.” A kiegészítő fedezetek terén ugrásszerűen nőtt a kínálat az elmúlt években, ezen a területen a legerősebb a verseny a piaci szereplők között. Így már köthető külön fedezet a kerti bútorokra, értékes kerti növényekre, vagy éppen az otthon tartott sportfelszerelésre, a kertünkbe beparkoló vendégek autójára, vagy a lakáshasználók felelősségéből mások értékeiben bekövetkező károkra (például ha labdázó gyermekünk kilövi a szomszéd ablakait, vagy kutyánk feltúrja a veteményét. Ugyanakkor az ezek iránti kereslet messze nem bővült olyan ütemben, mint a kínálat. A kutatásban szereplő 28 kiegészítő biztosítás teljesen eltérő keresletet mutatott. Van olyan, mint például a sportfelszerelés biztosítása, amelyet több biztosító társaság is szerepeltet a kínálatában, ugyanakkor az ügyfelek irányából szinte egyáltalán nem mutatkozik rá érdeklődés. A kiegészítő fedezeteket illetően a kutatás számos olyat is vizsgált, amely a magyar piacon még nem bevezetett, azonban így is megállapítható, hogy az ügyfelek igénye jól meghatározható csoportokba rendezi ezeket a kiegészítőket. „A kirajzolódó ügyféligény térkép sokkal inkább a telefontársaságok tarifacsomag rendszeréhez hasonló termékek felé mutat” – állítja Huba Eörs. „A ma elterjedt, bonyolultabb, karácsonyfaszerűen mindent tartalmazó, és hosszú listákon való válogatással kialakuló szerződéseket inkább a különböző méretű, fantáziánévvel ellátott és standardizált csomagok váltják fel. Más és más fedezeteket fog tartalmazni

a kockázatokra érzékeny, lakásukat és javaikat fokozottan féltő emberek, a kényelmetlenségre érzékeny, szolgáltatás-orientált fogyasztók és a biztosítást elsősorban rezsiköltségként felfogók számára kínált csomag.”

A felmérés különösen érdekes pontja, hogy a biztosítók által nyújtott assistance szolgáltatások és az ezen a téren megjelenő ügyféligenyek között lényegi különbség vehető észre. Míg a biztosítók nagy erőt áldoznak arra, hogy kár esetén azonnal rendelkezésre álló mesteremberek hálózatát építsék ki és felügyeljék, beépítve ezeket a biztosításokba, addig az ügyfelek oldaláról erre sokkal szerényebb igény mutatkozik. „Egy jó mester telefonszáma kincset ér hazánkban, ugyanakkor úgy tűnik, hogy az ügyfelek nem elsősorban a szakemberek 'becserkészésének' nehézségei alól szeretnének mentesülni.” – magyarázza Huba Eörs.

Ugyancsak elgondolkodtató, és messzebb vezető megállapítása a kutatásnak, hogy a katasztrófakárok rendezésével kapcsolatban több más közép-kelet európai országhoz hasonló módon gondolkodunk: a katasztrófakárok állami forrásokból való rendezésének szükségessége 27%-os társadalmi támogatottságot kapott a lakásbiztosítással rendelkezők körében. Azaz, a megkérdezettek közel harmada inkább az állami költségvetésben, semmint a kockázatközösségben gondolja teríteni a katasztrófák költségeit. Ez azonban téves irányba viszi a szemléletet; hajlamosak az emberek a közvetett károkat lebecsülni, és megspórolni a biztosítást. Romániában például éppen ezért tették kötelezővé a lakóingatlanok biztosítását, hogy az állam így mérsékelje a katasztrófák esetén fizetendő összeget. „Egy összeomlott ház szerkezetkészre való felújításában lehet szerepe az államnak, de a házzal odavesző értékes porcelángyűjteményt biztosan nem fogja az állam megtéríteni, ezért a lakásbiztosítások szerepe nem elhanyagolható.” – mondja az IFUA ügyvezető partnere.

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

Juhász Péter
Goodwill Communications
Tel.: (20) 358 -5155
E-mail: juhasz@goodwillcom.hu

IFUA Horváth & Partners

Az 1989-ben alakult IFUA Horváth & Partners Magyarország egyik legnagyobb vezetési tanácsadó cége, amely ügyfelei teljesítményének átfogó és tartós fejlesztését valósítja meg korszerű nemzetközi vállalatirányítási és működésfejlesztési módszerek alkalmazásával a magyar vállalati és közsférában.

Az IFUA ügyfelei Magyarországon elsősorban a pénzügyi szféra, energetika, autó- és beszállító-ipari, vegyipari és gyógyszergyártási cégek, közüzemi szolgáltatók, valamint a központi és helyi közigazgatás intézményei közül kerülnek ki. A 2009-2010-es üzleti évben a cég alkalmazottainak száma meghaladta a száz főt, nettó árbevétele túllépte a 2,3 milliárd forintot.

Az IFUA a Horváth & Partners független nemzetközi vezetési tanácsadó cégcsoport tagja, amely Európa öt országában működtet irodákat, éves forgalma meghaladja a 84 millió eurót.