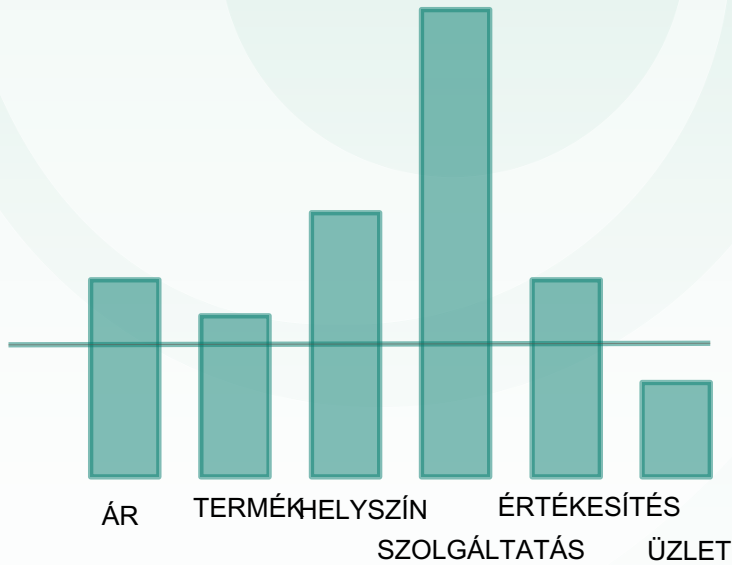


Ügyfélművészt minden ponton!

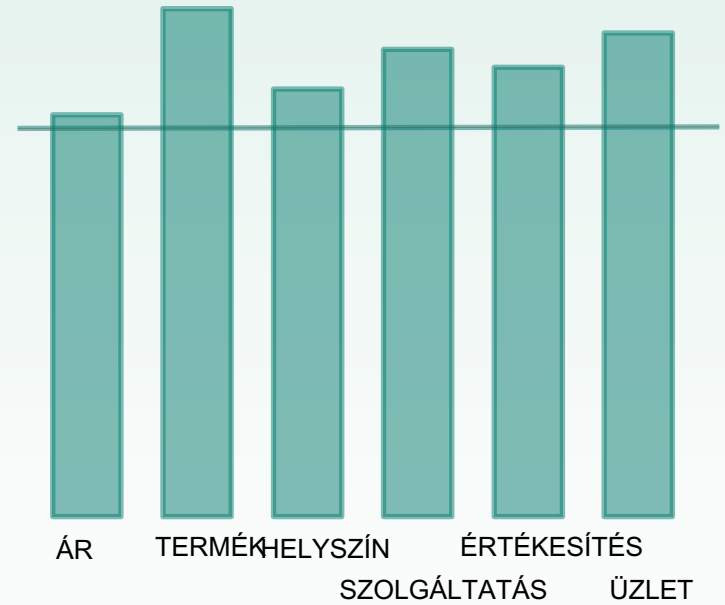
Erdős Mihály, MABISZ



Az ügyfelek elvárásai

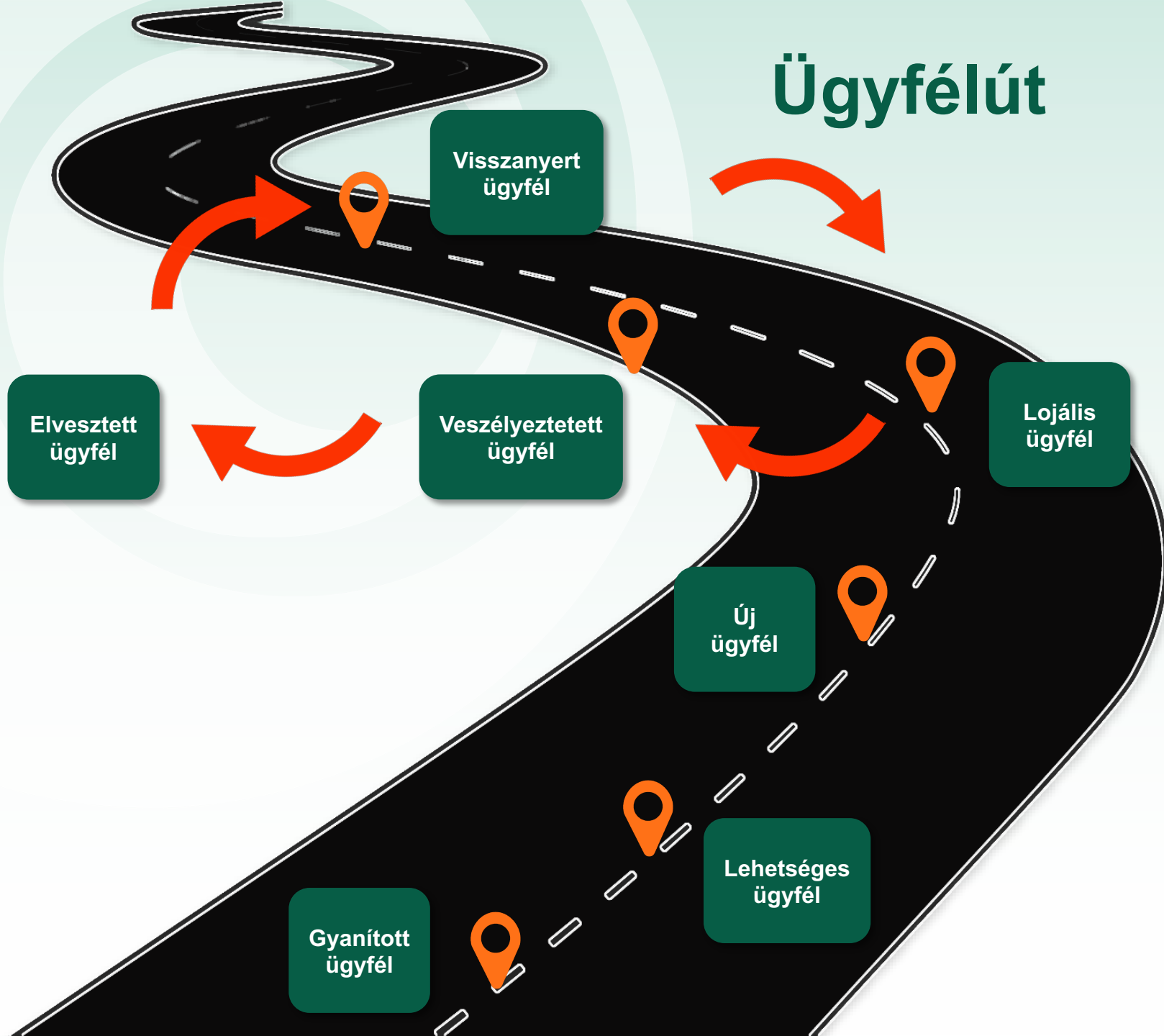


**Ügyfelek
elvárásai
RÉGEN**

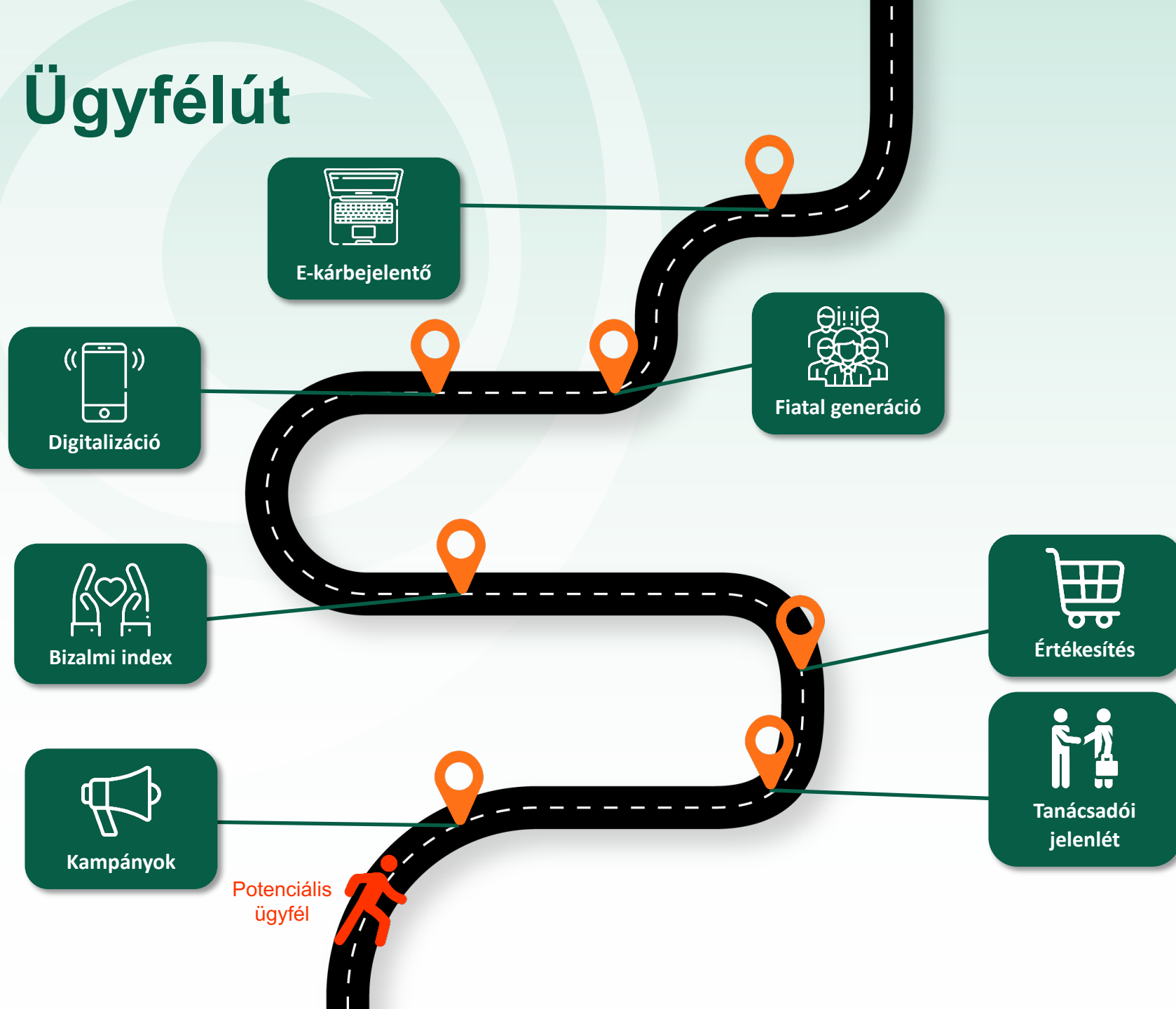


**Ügyfelek
elvárásai
MA**

Ügyfélút



Ügyfélút



Mi lenne veled nélküled?



20 alatt



20-30 között



30-40 között



40-50 között



50-60 között



60 fölött

A legdinamikusabban növekvő nyugdíj-megtakarítási forma

52.000-rel
több
szerződés
egy év alatt

EBBEN AZ
ÉLETSZAKASZBAN
JELLEMZŐEN LEZAJLIK A
PÁRVÁLASZTÁS ÉS
KÉSZÜLTÖK A
CSALÁDALAPÍTÁSRA,
LAKÁSVÁSÁRLÁSRA,
KARRIERÉPÍTÉSRE.

[megnézem](#)



317.000
szerződés
20%
adókedvezmény



Forrás: MNB

Mi lenne veled nélküled?

?

TUDSZ EGYENSÚLYT TARTANI A
MUNKA ÉS A CSALÁD
KÖZÖTT?

NEM

IGEN

33%

67%

MI JELLEMEZ TÉGED HA A 40-ES
ÉVEIDBEN JÁRSZ?

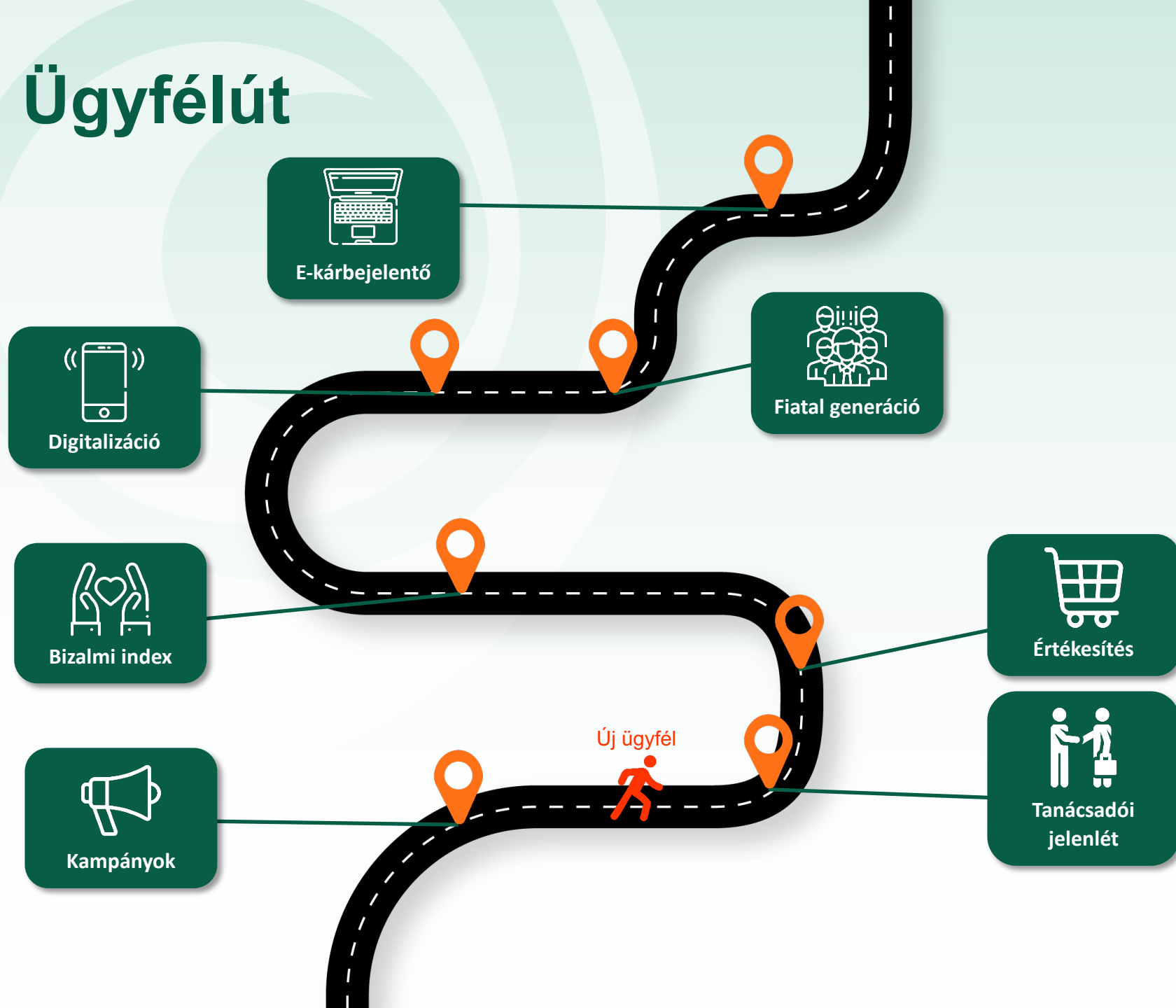


1.145.300

HOGYAN TERVEZIK A JÖVŐT
D.TÓTH KRISZTA
MŰSORÁNAK VENDÉGEI?

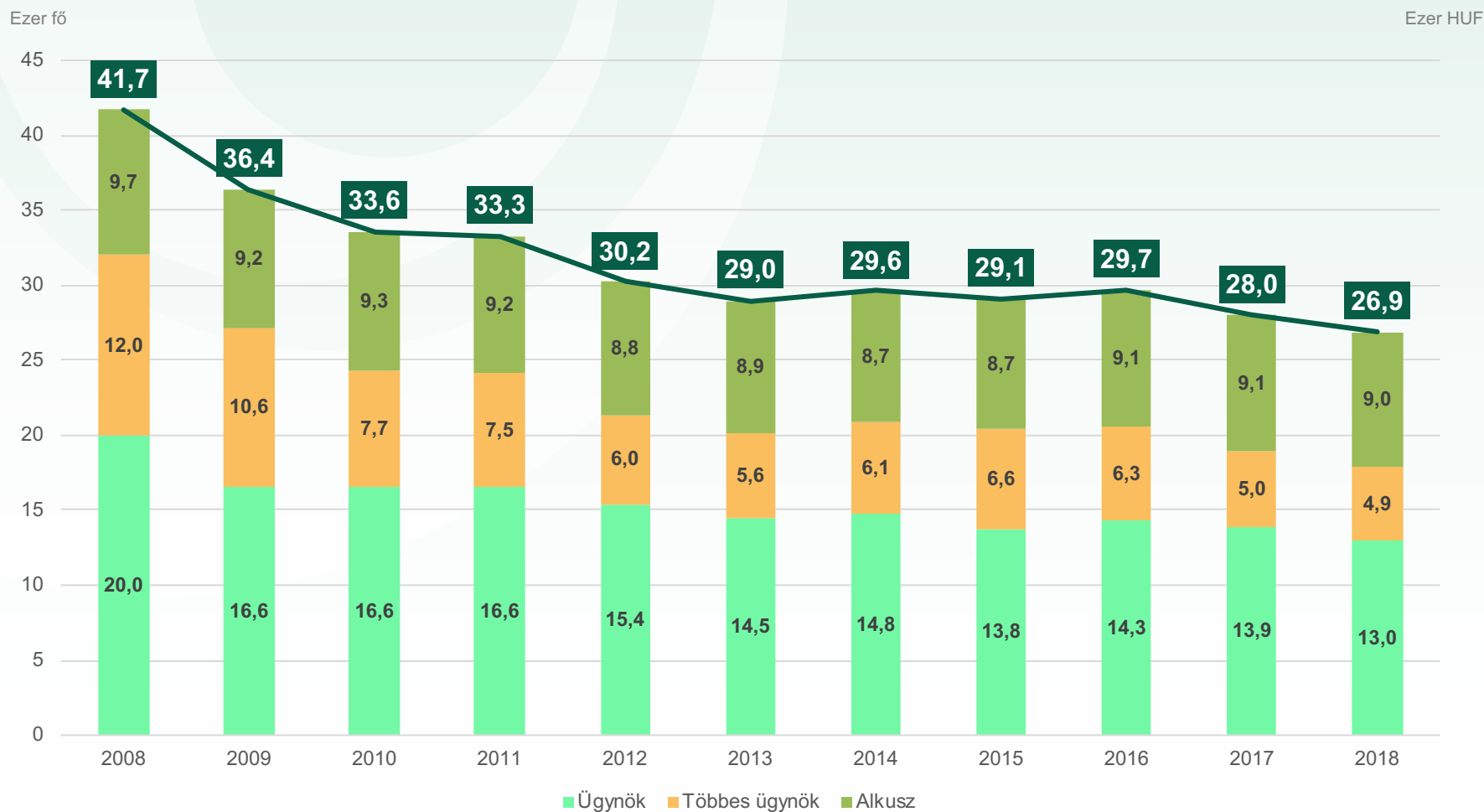
nézd meg!

Ügyfélút



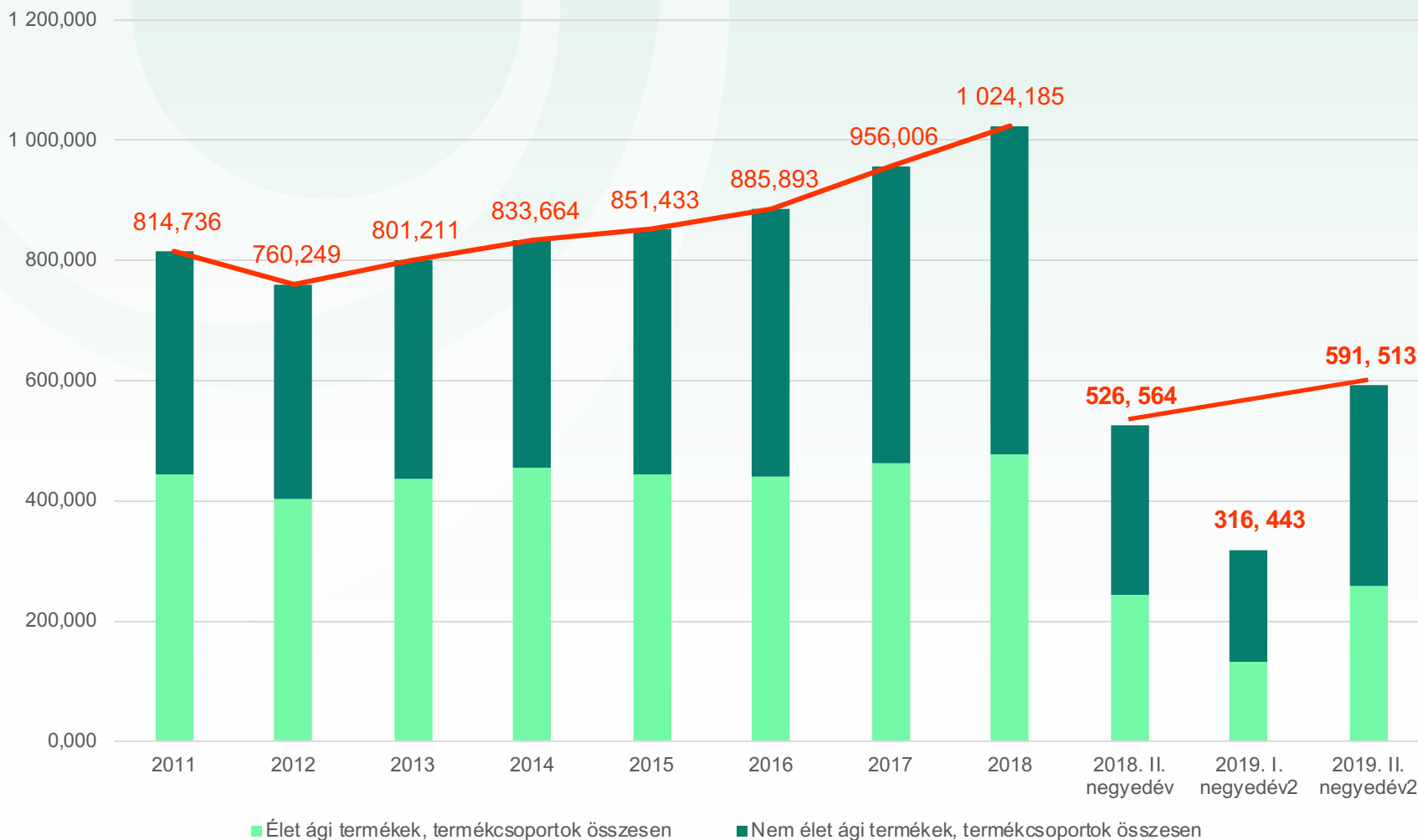
Értékesítési kapacitás növelése

Értékesítési kapacitás növelése: digitális megoldások, digitalizált értékesítési támogatás/folyamatok, fiatalítás



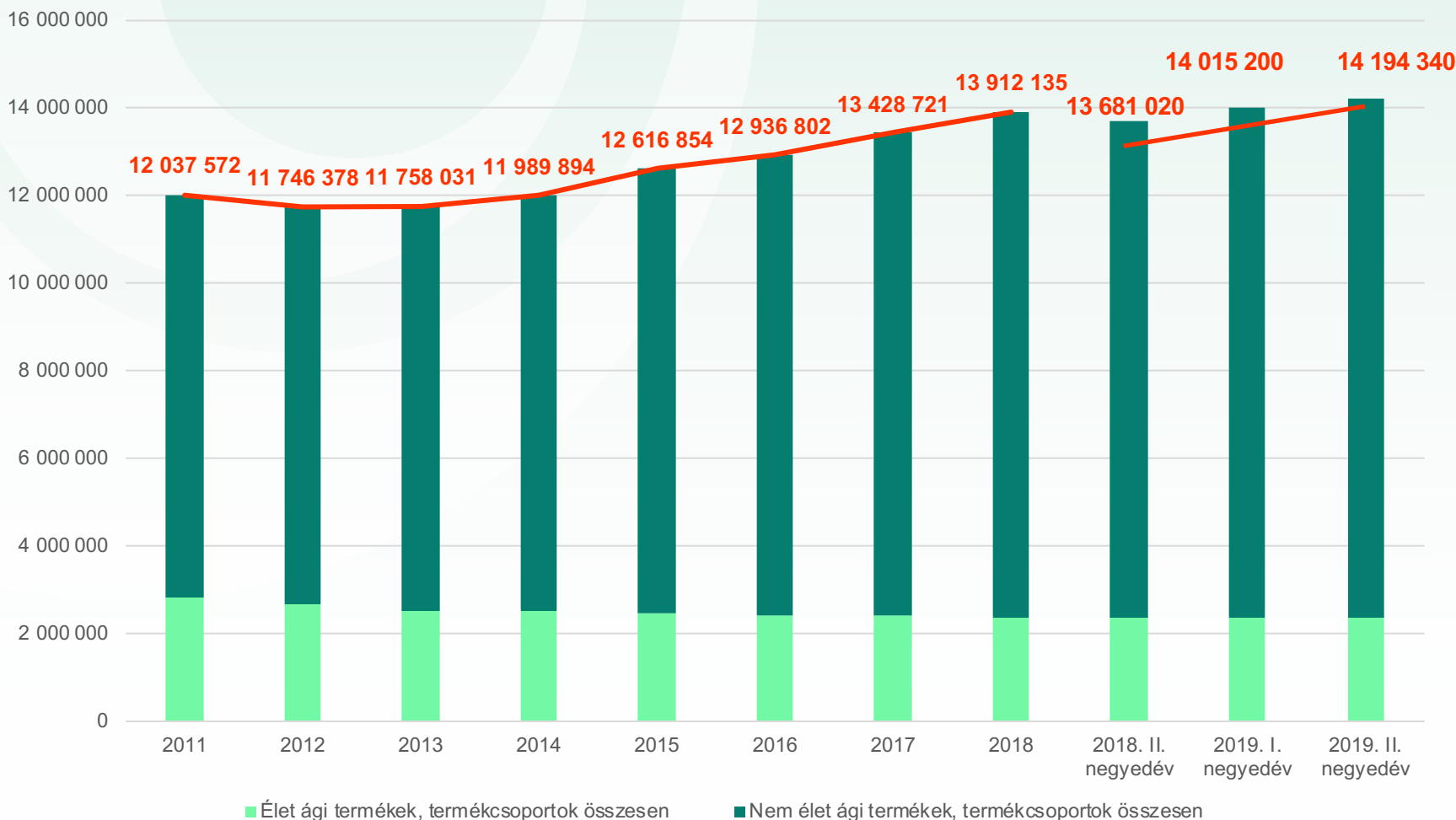
A biztosítóintézetek díjbevétele

MNB: éven belül kumulált adatok, milliárd Ft

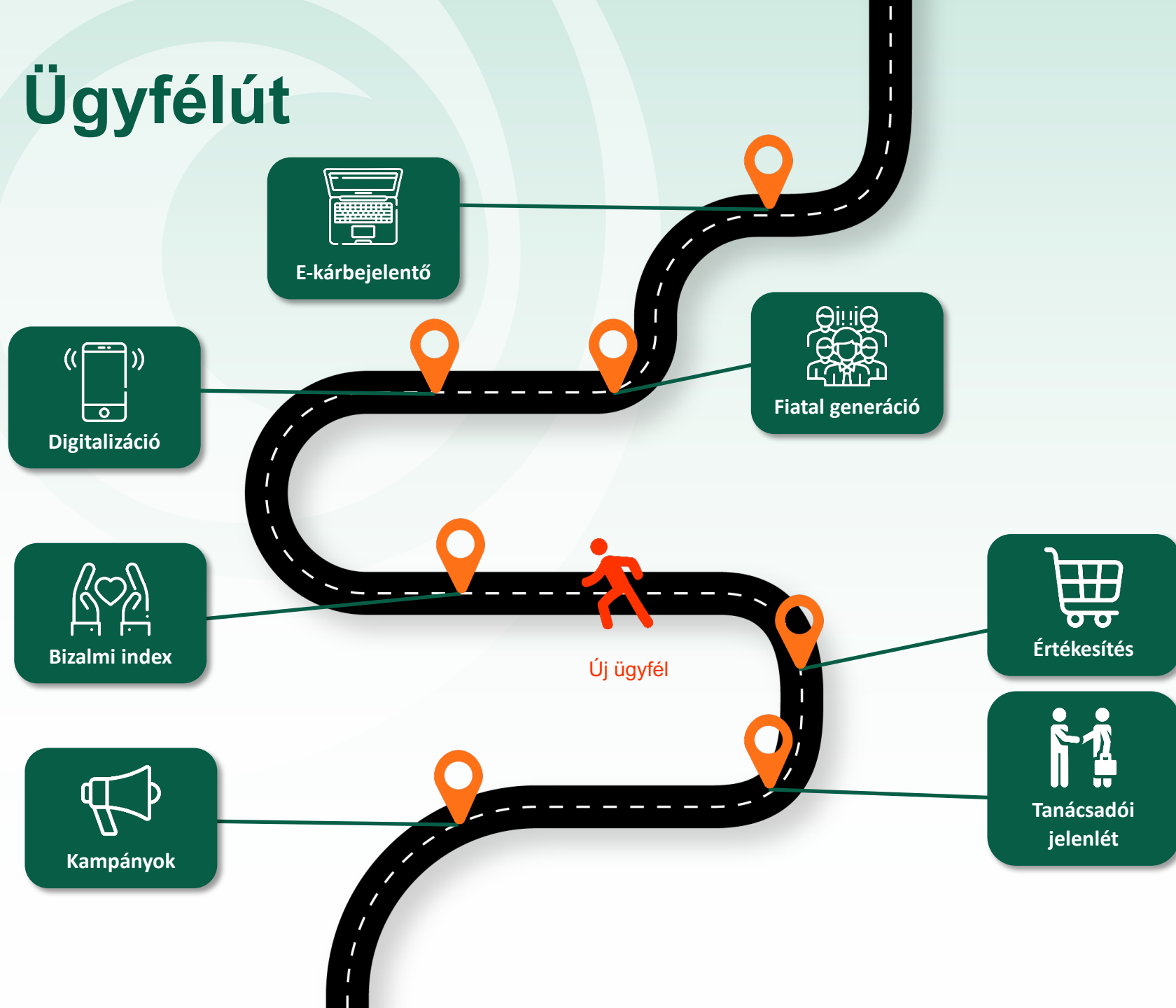


A biztosítóintézetek szerződés-állománya

MNB: tárgydőszak végén, darabszám



Ügyfélút



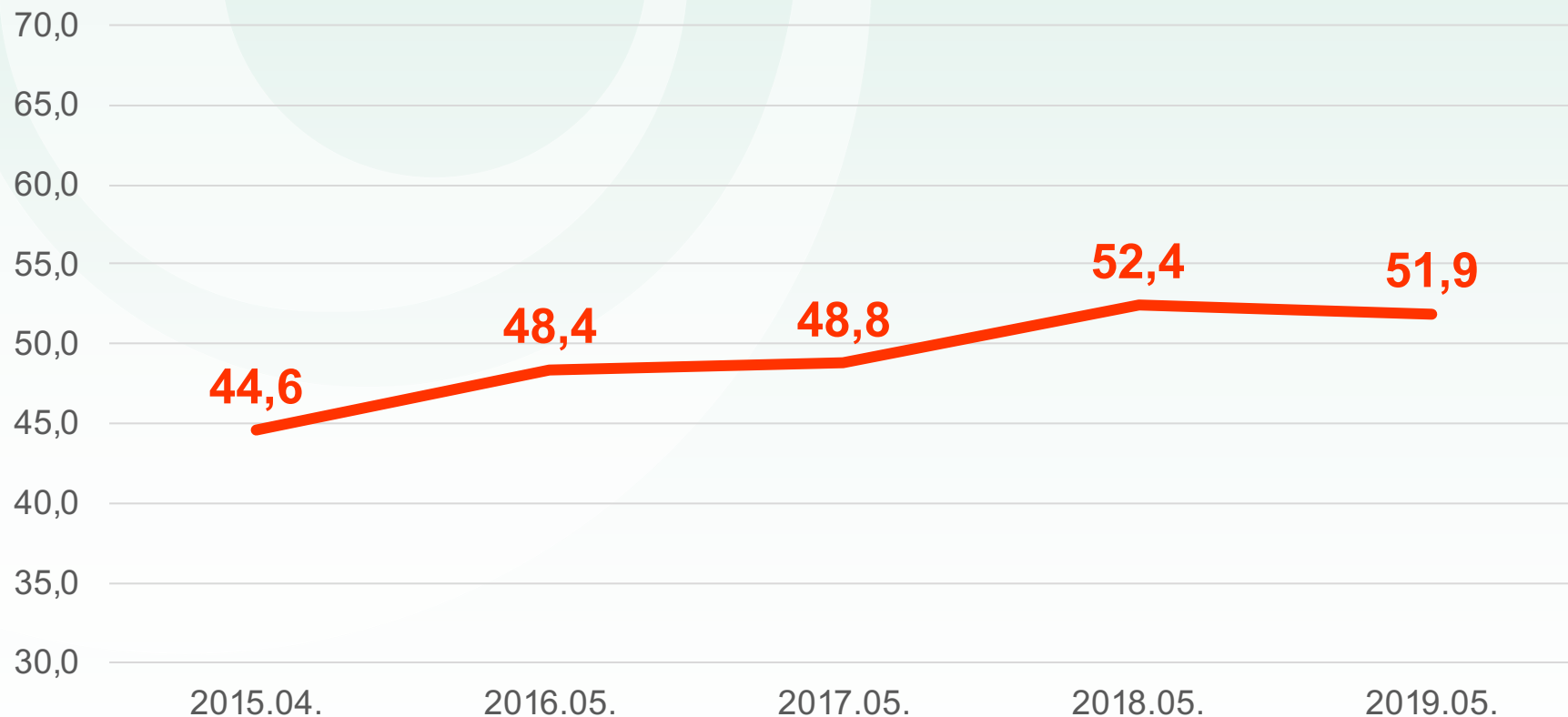
Biztosítási Bizalmi Index

Versen-
képesség
erősítése

Érzelmek
és meg-
bízhatóság

Biztosítási Bizalmi Index

A biztosítókba vetett bizalom nem változott

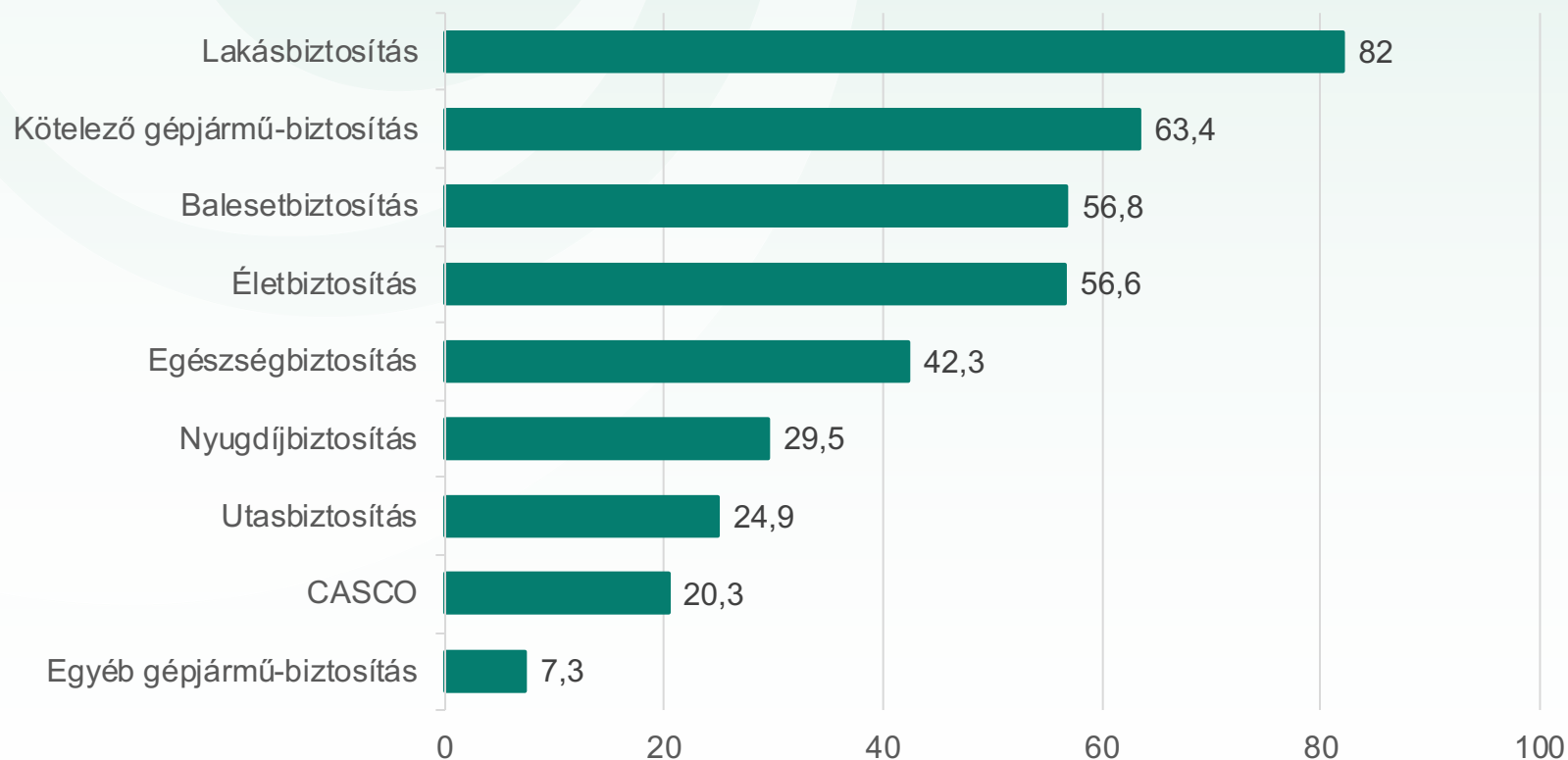


Forrás: Századvég, BIBIX

Bázis: Teljes minta, 0-tól 100-ig tartó skála releváns válaszainak átlagai

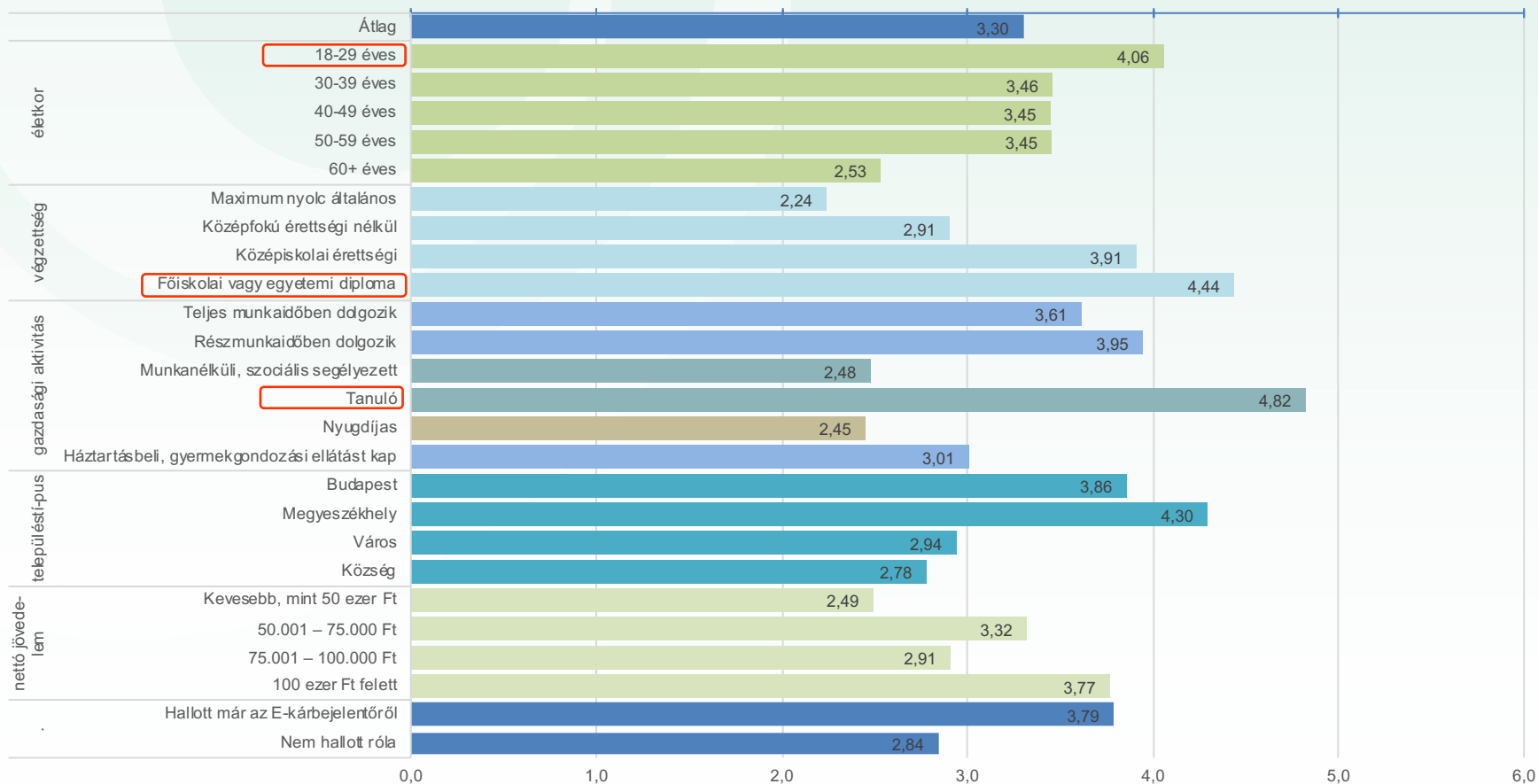
Biztosítások a háztartásokban

Jelenleg lakásbiztosítással rendelkeznek a legtöbben



A fiatalok és a képzettek ismerik a legtöbb biztosításfajtát

Biztosításfajták ismertsége demográfiai bontásban



Forrás: Századvég, BIBIX

Bázis: Teljes minta, n=800, 0-tól 14-ig tartó skála releváns válaszainak átlagai, 0=egyet sem, 14=14 fajtát ismer

Ügyfélélmény



Tájékoztatási kötelezettségek növekedése az életbiztosításokra az elmúlt években



Korábban



SII, IDD, PRIIPs,
AMLD, FATCA óta

Jobb és nem több tájékoztatás

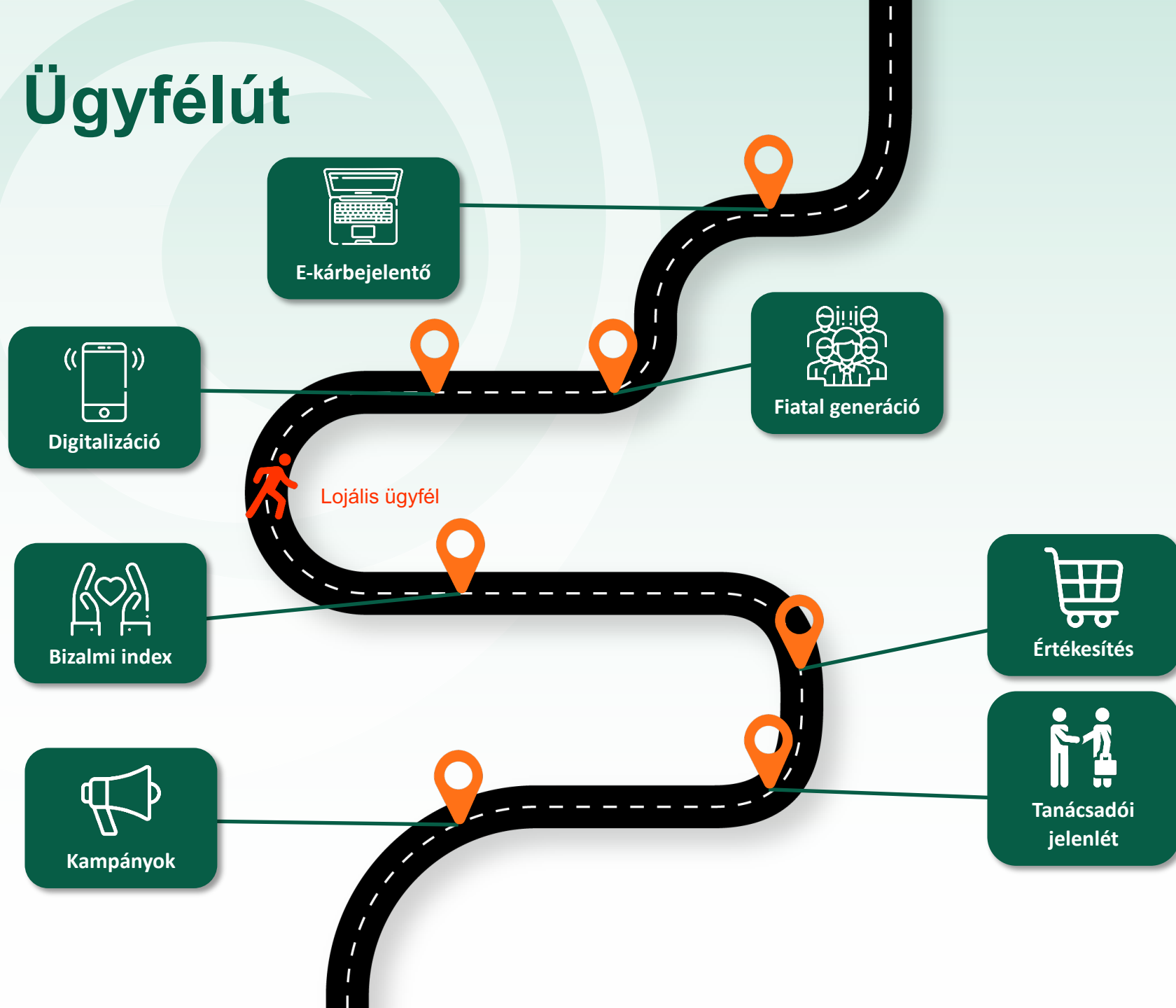
A tájékoztatási kötelezettségek jellemzően EU szabályozáson alapulnak.

- EU-szintű revízió szükséges

Van ugyanakkor mozgástér a hazai szabályozásban.

- MABISZ javaslatok

Ügyfélút



Digitális fejlődés



Papírmentes működés erősítése

- Digitális azonosításra vonatkozó szabályok egységesítése, modernizálása (állami megoldások elérhetősége)
- Papíralapú igazolások helyett digitális alternatíva elfogadása
- Bizonyos állami nyilvántartások elektronikus, automatikus elérhetősége

Késspénzmentes megoldások elterjesztése

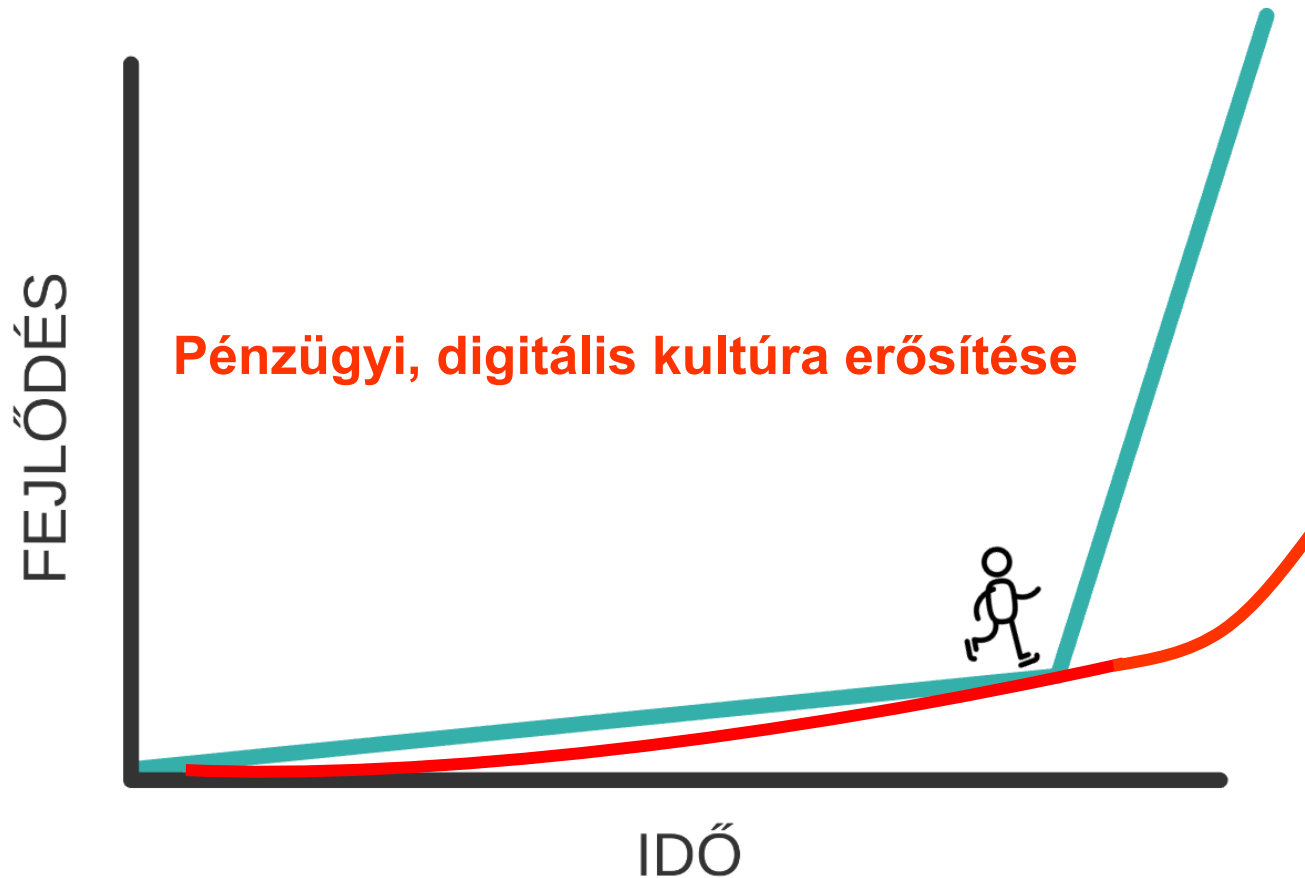
- Bizonyos limit feletti kötelező elektronikus út, „sárga csekk”

Pénzügyi, digitális kultúra erősítése

Hosszú távú feladatunk

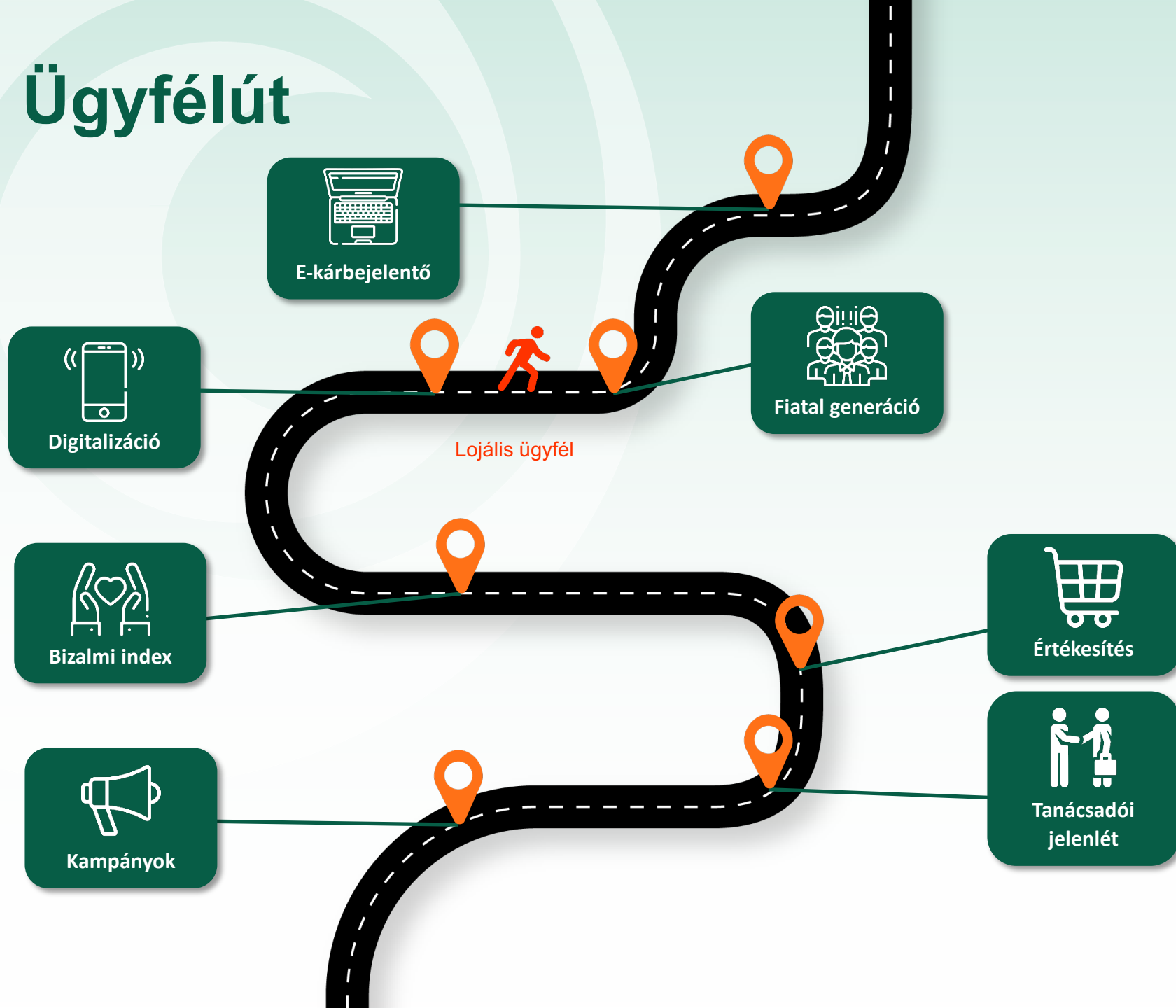


Digitalizáció



Forrás: www.waitbutwhy.com

Ügyfélút



FIATAL GENERÁCIÓS STRATÉGIA

PÉNZÜGYI TUDATOSSÁG

ÓRAI BIZTOSÍTÁSI TANANYAG

- ✓ OFI által jóváhagyott tananyag
- ✓ Szituációs játékok
- ✓ Alapvető biztosítási ismeretek

BIZTONSÁG HETE

- ✓ Az ORFK és a MABISZ által rendezett országos program- sorozat általános iskolás diákok számára

ONLINE JÁTÉK

- ✓ A diákok egy baráti társaság nyaralását követik végig, ahol váratlan események történnek
- ✓ Edukációs online játék

BIZTOSÍTSD BE MAGAD VERSENY

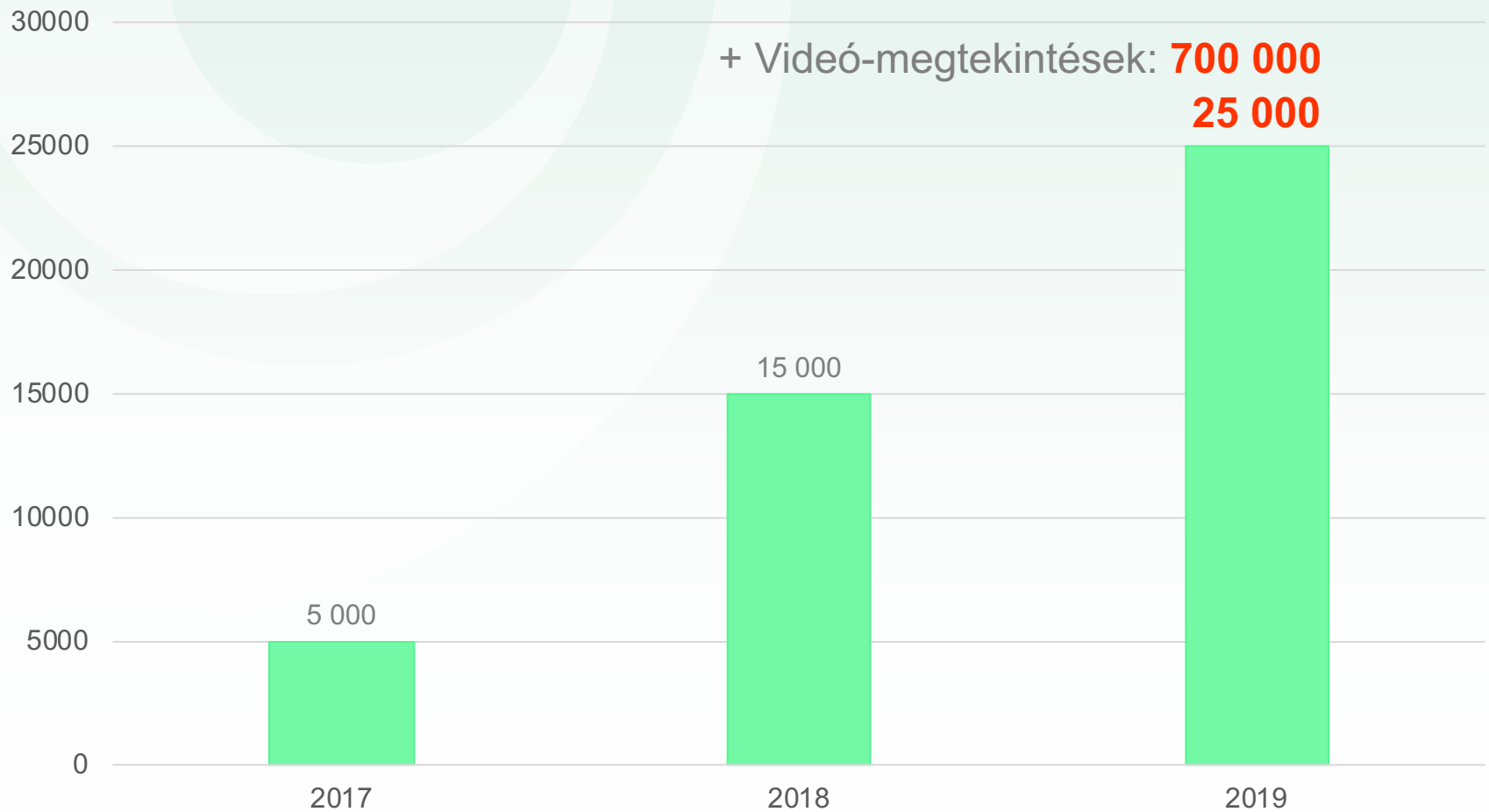
- ✓ Esettanulmány-verseny egyetemistáknak
- ✓ Iparági stratégiai kérdések
- ✓ Facebook és Instagram oldal

+ EDUKÁCIÓS PARTNERSÉG

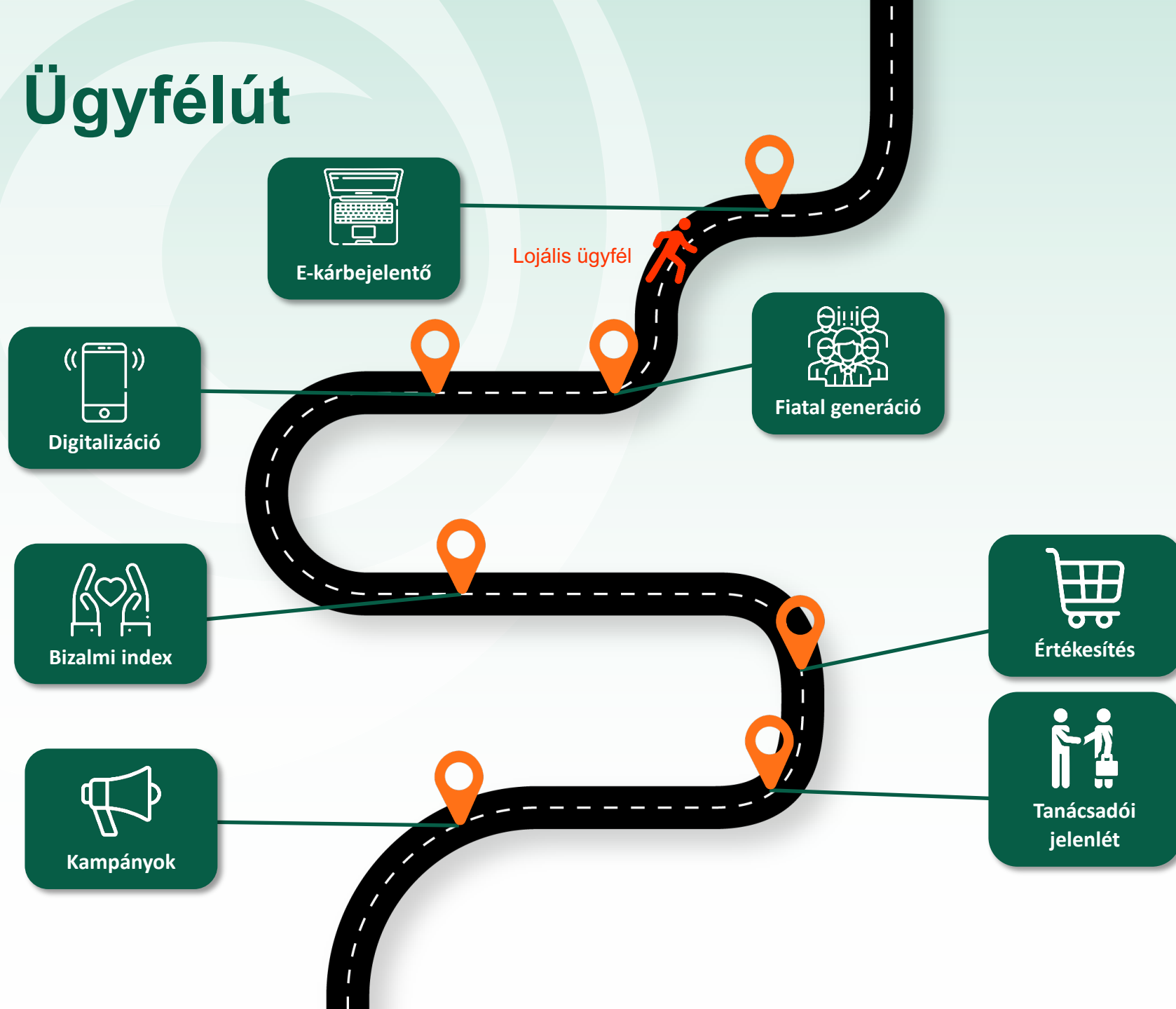
- ✓ Pénzügyminisztérium
- ✓ Pénziránytű Alapítvány
- ✓ Bankszövetség
- ✓ Diákhitel Zrt.
- ✓ DUE – Nagy Pénzügyes Diákteszt

A Biztonság Hete

A rendezvénysorozaton részt vett diákok száma



Ügyfélút



E-kárbejelentő

Digitalizált
ügyfél-
élmény



Közösen az ügyfelekkel!

