

Innováció az ügyfél szemszögéből

Közvélemény-kutatási eredmények

Hidvégi Áron, vezérigazgató-helyettes

Készült a Magyar Biztosítók Szövetsége megbízásából
Adatfelvétel: 2021. május

Tematika

1. A kutatás módszertana

2. A jövő biztosítása

3. Adatmegosztási hajlandóság

4. Innovatív megoldások, „termék tesztek”

5. Fogyasztói csoport elemzés



A kutatás módszertana



- 800 fős telefonos kérdőíves kutatás
- Nem, kor, iskolai végzettség, településtípus mentén reprezentatív
- 4 darab 6 fős online fókuszcsoportos beszélgetés különböző helyszíneken: Budapesten, Székesfehérváron és Miskolcon.
- 2021. május





JÖVŐ BIZTOSÍTÁSA



„Jövő biztosítása” kifejezés



Mi jelenti az Ön számára az a kifejezés, hogy „a jövő biztosítása”?

Jövő biztosítása





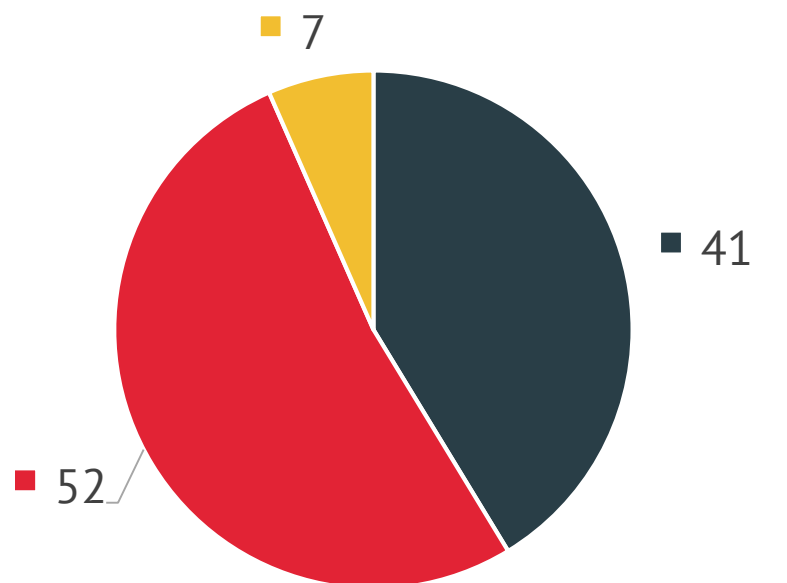
ADATMEGOSZTÁS – INNOVÁCIÓ



Mobilapplikációk által gyűjtött szokások, adatok megosztásának feltételei



Milyen feltételek mellett osztaná meg egy biztosítótársasággal a különböző mobilapplikációk által gyűjtött szokásait, adatait (pl. sportolási, vezetési szokások stb.)?



■ Megosztaná

■ Nem osztaná meg

■ Nem tudja/Nem válaszol



„Ha megosztjuk, ha nem, ami az okosórában van, azt mind le tudják nyúlni.” (Miskolc)

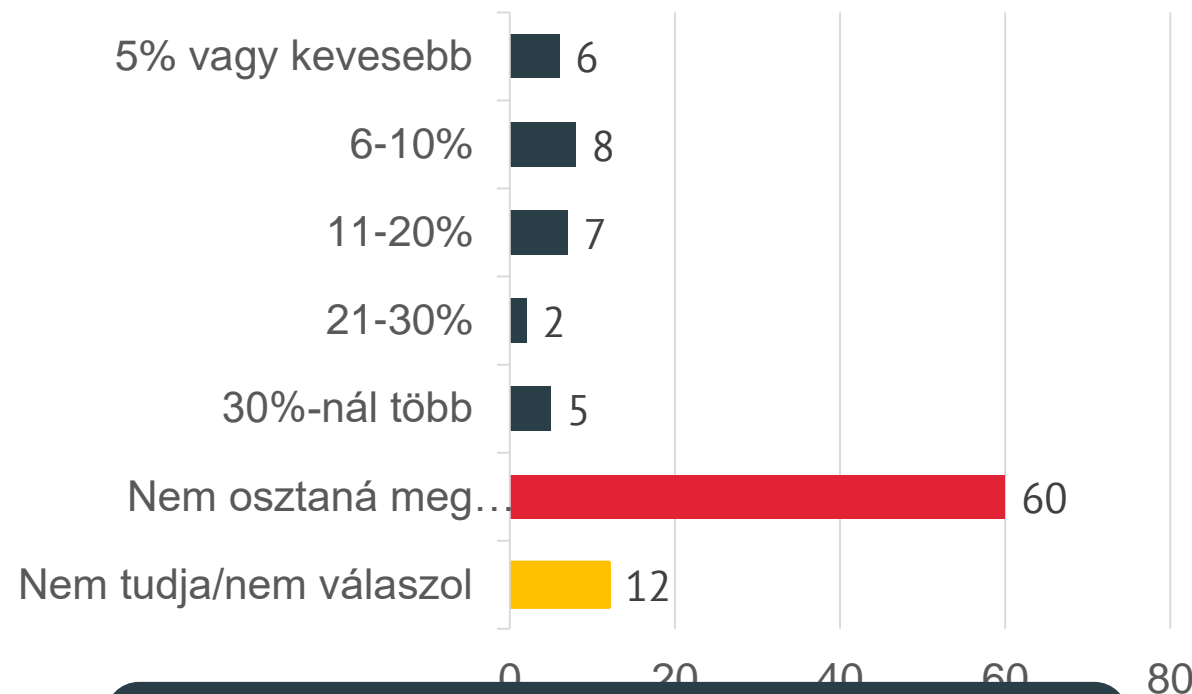
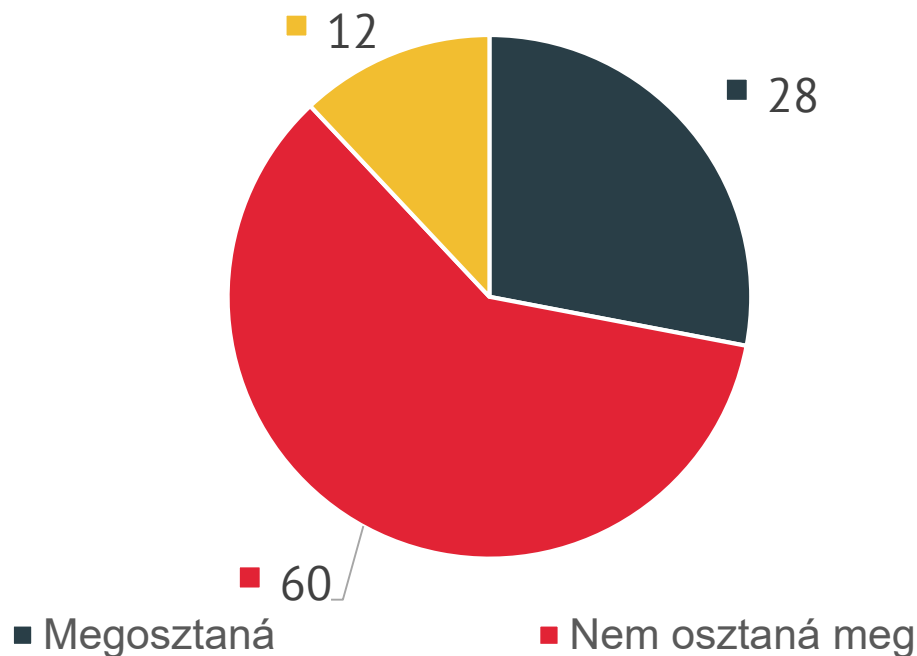


Szignifikáns eltérések az adott csoportokban: életkor (40 alatt nagyobb nyitottság), nem (férfiak esetében magasabb megosztási szándék), biztosítási ismeretek (magas = nagyobb nyitottság), biztosítókkal szembeni bizalom

Személyes, egészségre vonatkozó adatok megosztása



Egészség és/vagy életbiztosítási havi díjának hány százalékos csökkentéséért osztaná meg biztosítótársaságával egyes személyes, illetve egészségre vonatkozó adatait (pl. pulzusszám, allergia, étkezések gyakorisága, sportolási adatok) erre alkalmas mérőeszköz segítségével?



"Nem tudom, ez nagyon magán, ez az én magánszférám és kedvezményyel nem nagyon tudnák ezt megvásárolni." (Budapest)

"ha biztosítják, hogy ez csak belső használatra van, akkor igen (élne vele), ha ezáltal nem kerül nyilvánosságra a telefonszámom" (Budapest)"

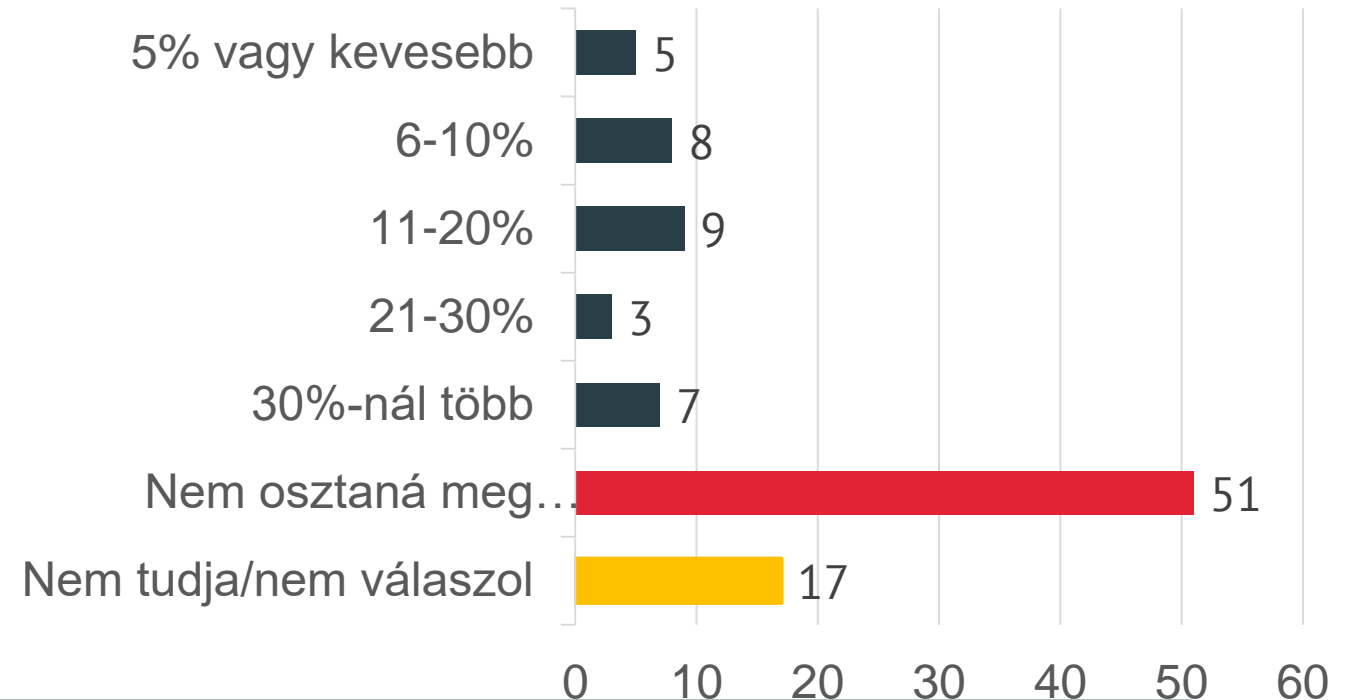


Szignifikáns eltérések az adott csoportokban: életkor (40 alatt nagyobb nyitottság), gazdasági aktivitás (aktívak + tanulók), biztosítási/pénzügyi ismeretek és tudatosság

Autóvezetési adatok megosztása



Gépjárművére kötött kötelező biztosítása havi díjának hány százalékos csökkentéséért osztaná meg autóvezetési adatait (pl. vezetési stílus, helymeghatározás) egy autójába szerelt mérőeszköz által biztosítótársaságával?



"tehát ha a statisztika miatt és ezek alapján a szokások alapján mérik fel az ügyfélközönségnek a biztosíthatóságát, vagy hogy milyen kockázatot vállalnak, ezt hasznos információnak gondolom és ha ezért cserébe kedvezményt adnak, van az az információ amit megosztanék." (Székesfehérvár)

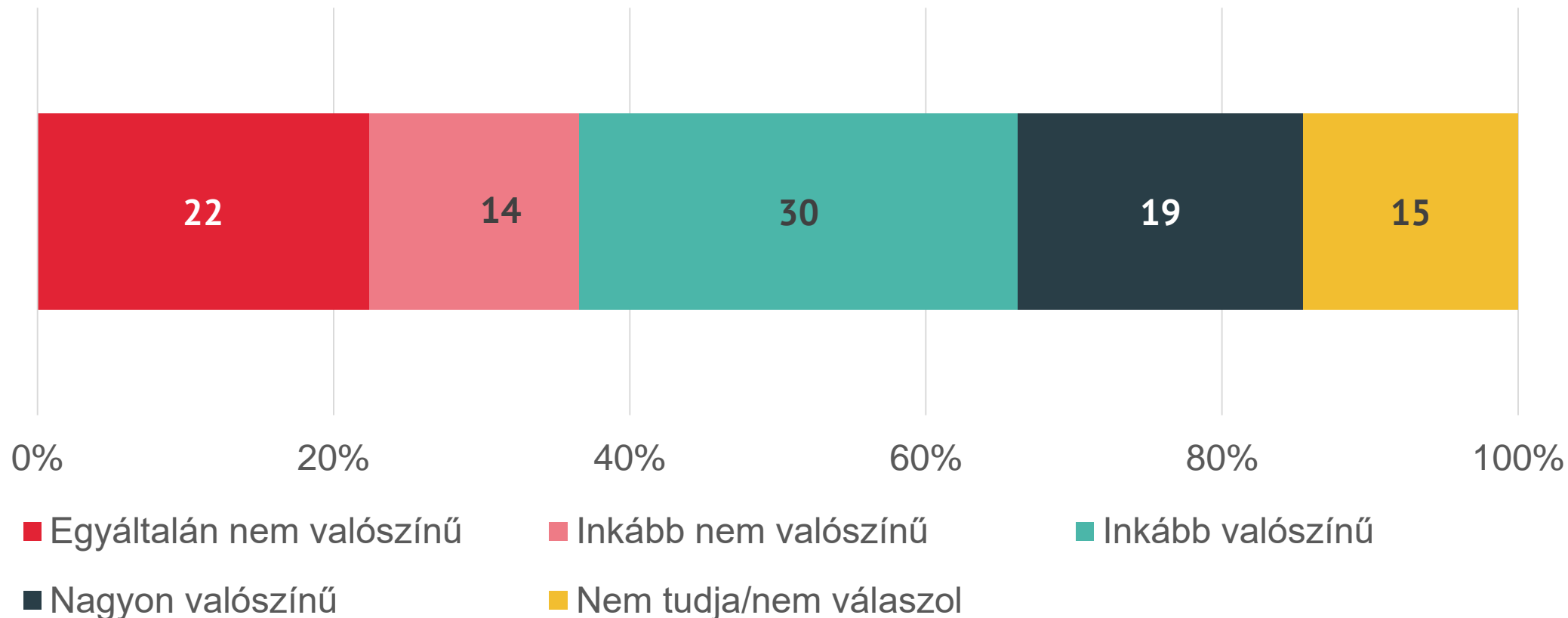


Szignifikáns eltérések az adott csoportokban: nem (férfiak), életkor (40 alatt nagyobb nyitottság), régió (Közép-MO.), biztosítási/pénzügyi ismeretek és tudatosság, biztosítottság (nagyobb számú biztosítás = nagyobb nyitottság)

Gépjármű-felelősségbiztosítás igénybevétele



Mennyire valószínű, hogy igénybe venne olyan kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást, amely alacsonyabb autóhasználat esetén alacsonyabb díjat ígérne a környezet védelme érdekében?

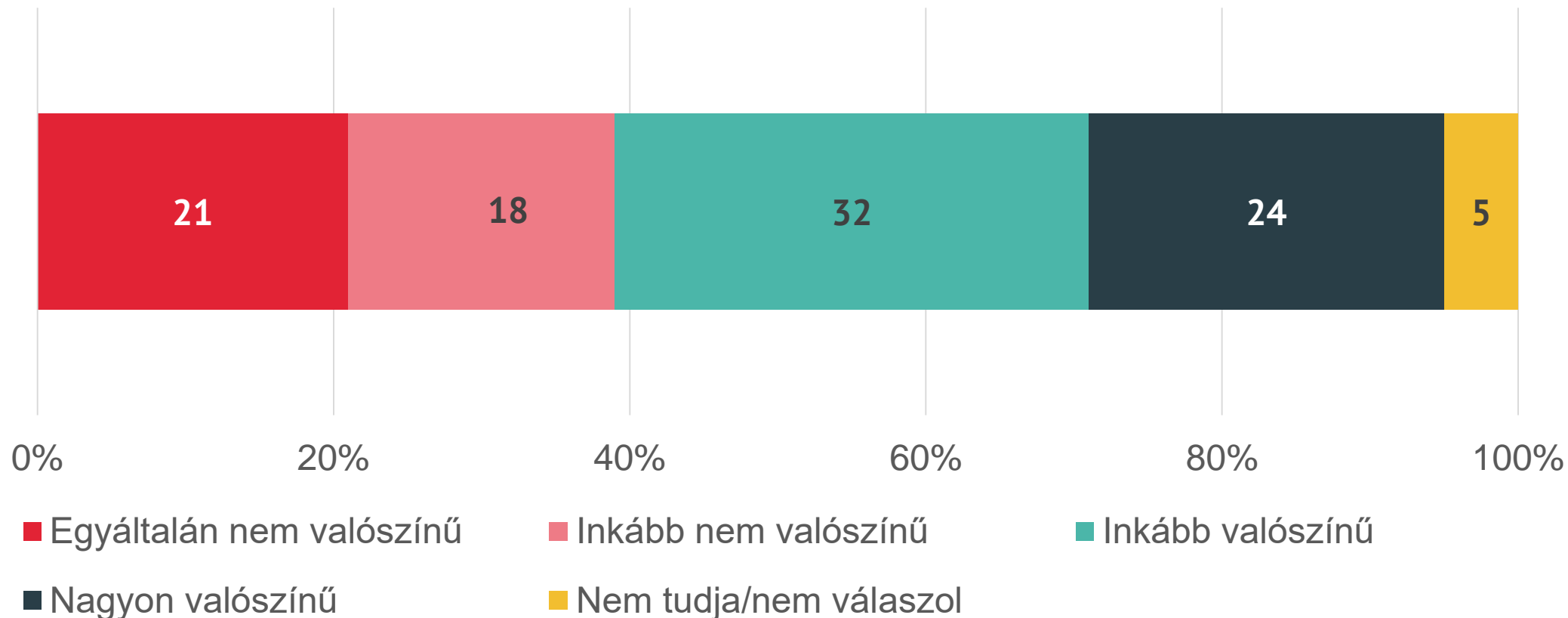


A kérdezettek közel fele valószínűnek tartja, hogy igénybe venne olyan kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást, amely alacsonyabb autó-használat esetén alacsonyabb díjat ígérne a környezet védelme érdekében.

Okos megoldások beszereltetésének hajlandósága



Mennyire valószínű, hogy lakásbiztosítása havidíjának csökkentése érdekében beszereltetne otthonába okos megoldásokat természeti katasztrófa, tüzeset ellen?

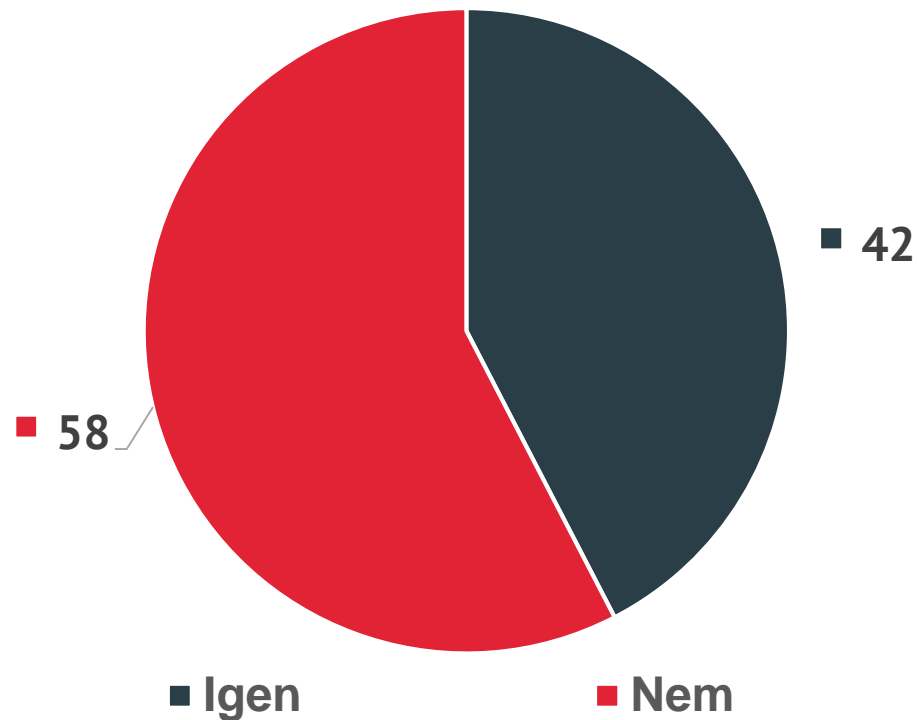


A lakosság 56 százaléka valószínűnek tartja, hogy lakásbiztosítása havidíjának csökkentése érdekében beszereltetne otthonába okos megoldásokat természeti katasztrófa, tüzeset ellen.

Online káreseményekre vonatkozó kiberbiztosítások



Hallott már Ön a a kiberbiztosításokról, melyek az online térben történő káresemények (bankkártya-adattokkal való visszaélés, internetes csalás, zsarolás, adatvesztés stb.) esetén nyújtanak jogi és pénzügyi segítséget?



*„Valami biztonsági, tehát véd, akár a bankkártya adatait”
(Miskolc)*

*„Talán a cyberbűnözés ellen véd, mondjuk feltörik a gépem, adatlopás és azzal szemben véd. Erre tudok gondolni.”
(Budapest)*

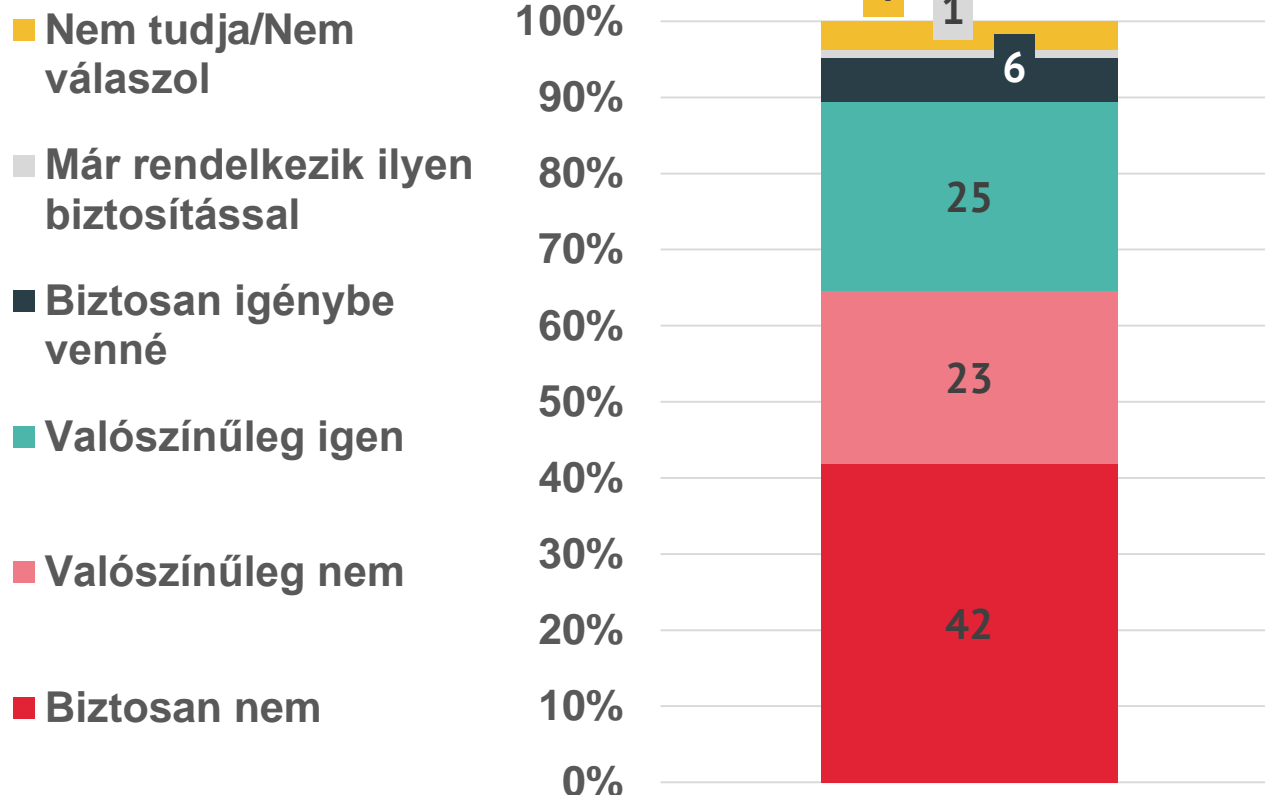


42 százalék azok aránya, akik hallottak a kiberbiztosításokról.

Online káreseményekre vonatkozó kiberbiztosítások igénybevétele



Ön igénybe venne ilyen kiberbiztosítást?



„Szerintem idősebb embereknek is lehetne kötni, mert nem nagyon tudják, hogy milyen oldalakat nyithatnak meg.” (Miskolc)

„Ez egyre fontosabb terület, ha egy biztosítás magába foglalja, az egy jó dolog” (Székesfehérvár)

„Bárkinek jó lehet, akinek van internete, számlája, bankkártyája. A fiataltól az idősig, az utazótól az otthonülőig a nagycsaládotól az egyedülállóig mindenkit bele lehet ebbe foglalni.” (Budapest)



Kiberbiztosítást a válaszadók közel harmada venne igénybe.

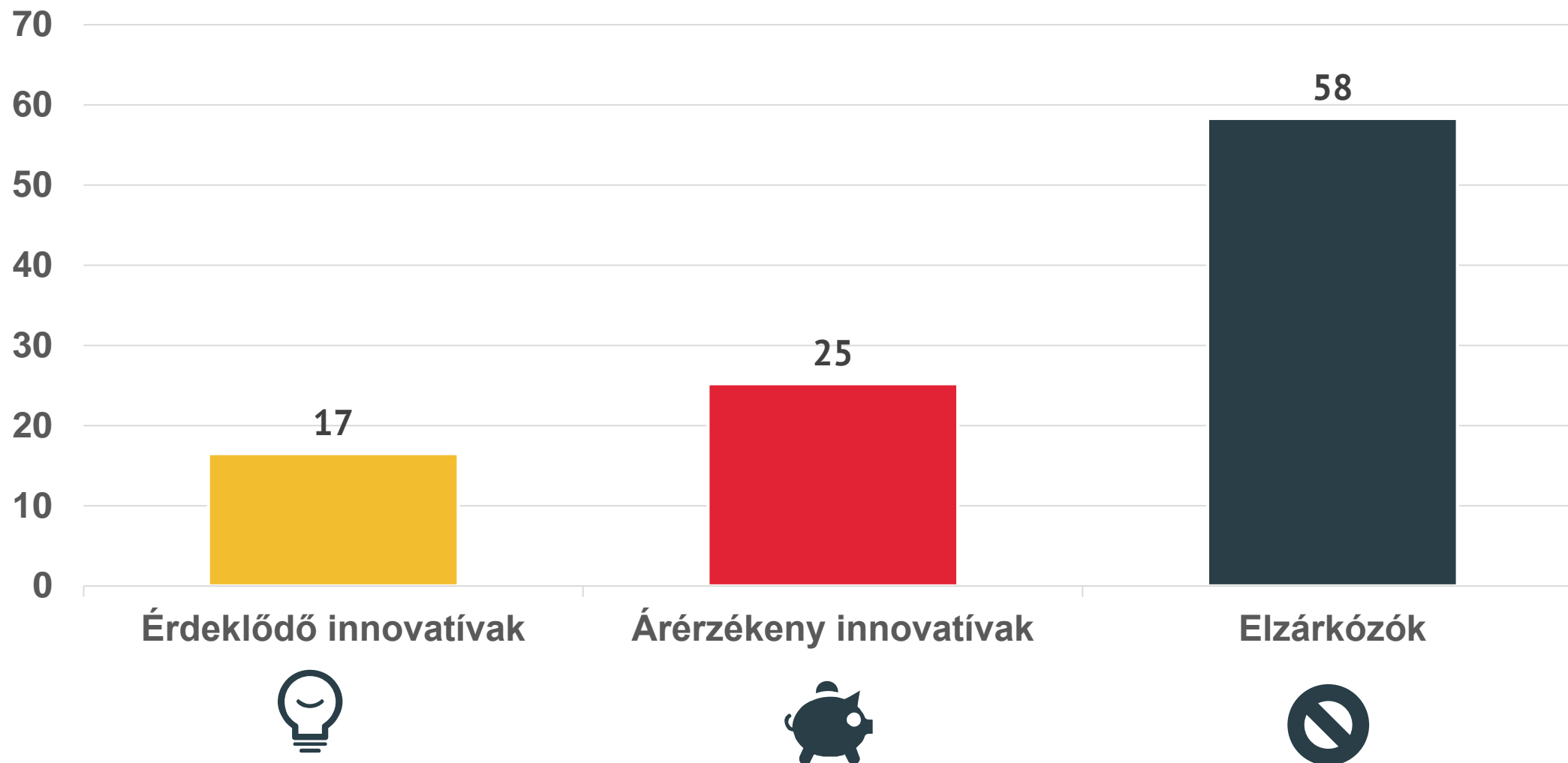


***NYITOTTSÁG AZ INNOVATÍV MEGOLDÁSOKRA –
FOGYASZTÓI CSOPORT ELEMZÉS
(KLASZTEREZÉS)***



Innovációra való nyitottság - klaszterek

A korábban felsorolt kérdésekre adott válaszok alapján három csoportra oszthatjuk a lakosságot – klaszteranalízis segítségével.



Innovációra való nyitottság - klaszterek

Klaszterközpontok	Érdeklődő innovatívak	Árérzékeny innovatívak	Elzárkózók
Megadná ha kedvezményt adnának	0,8059	0,4756	0,0254
Megadná személyre szabott ajánlatokért	0,9167	0,2124	0,0221
Megadná személyre szabott tanácsokért	0,7522	0,0965	0,0063
Nem adná meg adatait	0,0255	0,1449	0,8236
Személyes és EÜ adatok megosztására való hajlandóság díjcsökkenésért	0,4666	0,8582	0,0826
Autóvezetési adatok megosztására való hajlandóság díjcsökkenésért	0,5473	0,8639	0,1342
Alacsonyabb autó-használat esetén alacsonyabb díjat ajánló KGFB igénybevétele (környezetvédelmi okokból)	0,6312	0,7964	0,4499
Okoseszközt szereltetne otthonába lakásbiztosítási díja csökkentéséért	0,7749	0,7883	0,4421
Kiberbiztosítás igénybevétele	0,6301	0,356	0,2287



Érdeklődő innovatívak

- Az érdeklődő innovatívak körében az átlagosnál magasabban szerepelnek a **férfiak**, a **18-39 és az 50-59 évesek**, a **nem nyugdíjas inaktívak (tanuló, GYES/GYED, háztartásbeli)** és a **részmunkaidőben dolgozók**.

Árérzékeny innovatívak

- Az árérzékeny innovatívak körében az átlagosnál magasabb arányban képviseltetik magukat a **férfiak**, a **18-39 évesek**, az **aktívak**, **átlagos vagy magasabb biztosítási ismerettel rendelkezők**, **magasan biztosítottak**, akik **bíznak a biztosítóknak**

Elzárkózók

- Az elzárkózók klaszterében **magasabb arányban szerepelnek a nők**, a **40-49 évesek és a 60 év felettek**, a **nyugdíjasok**, a **segélyezettek**, akik **biztosítottsági szintje alacsonynak vagy közepesnek mondható**, **átlag alatti biztosítási ismerettel rendelkeznek**

Köszönöm a figyelmet!