

COVID KÖRKÉP

HÁTTÉRANYAG



Utásbiztosítások

01

Lakásbiztosítások

Élet-, baleset-
és egészségbiztosí-
tások

02

Segítség a
nehéz anyagi
helyzetbe került
ügyfeleknek

04

Online,
papírmentes
kötés

04

COVID-KÖRKÉP A HAZAI BIZTOSÍTÓKNÁL

A hazai biztosítók kínálatában is megjelentek új, vagy megújított termékek a koronavírus következtében felmerülő járulékos kockázatok fedezésére mind az élet-, mind a nem-életbiztosítási területen. Több biztosító jelentősen lecsökkentette például a szerződéses várakozási időt, feloldott pandémiára vonatkozó kizárásokat, több termék esetén elérhetővé tette az online kötést, de emellett teljesen új termékek is megjelentek a piacon.

A körképben az Aegon, az Allianz, az EUB, a Generali, a Groupama, a K&H, a Metlife, az NN, a Posta, a SIGNAL IDUNA és az Uniqa Biztosító termék- és szolgáltatásmódosításai kerülnek bemutatásra.

A tavasz elején váratlanul berobbant járvány komoly gazdasági károkat okozott: vállalkozások ezrei mentek csődbe, munkahelyek szűntek meg egyik napról a másikra. Ahogy az Aegon fogalmaz: „a biztosítási szektor egyik rémálma vált valóra 2020-ban a koronavírus megjelenésével”. Ebben a helyzetben az ügyfelekben is felmerült a kérdés, hogy biztosításuk milyen védelmet jelent a koronavírus kapcsán, illetve olyan alternatívák iránt érdeklődtek, mellyel meg tudják tartani életbiztosításukat. Több biztosító is jelezte, hogy a járványhelyzetet követően **megnőtt** a biztonság és tervezhetőség iránti igény, így **a biztosítás iránti kereslet is**. Nem véletlen, hogy az új ügyféligenyek beazonosítását több társaságnál az azonnali cselekvés követte.

UTASBIZTOSÍTÁSOK

A nem-életbiztosítási termékek közül leghamarabb az utasbiztosításokkal kapcsolatban merült fel kérdésként, hogy milyen térítésre számíthatnak az ügyfelek, hiszen alapesetben nem jellemző, hogy a biztosítók vállalják a járványos megbetegedésekre vonatkozó kockázatviselést.

Az **Aegon Biztosító** a rendkívüli helyzetre tekintettel 2020 május 15-től **a COVID-19 kapcsán feloldotta a pandémiára vonatkozó általános kizárásokat** az összes utasbiztosítása esetében. Ennek értelmében az az utas, aki koronavírussal kapcsolatos sürgősségi orvosi ellátásra szorul külföldön, biztosítási fedezetben áll.

Az **Allianz Biztosítónál** nem volt szükséges módosítani a szerződési feltételeken, mivel azok már a pandémia kitörésekor kiterjedtek a vírusfertőzés kapcsán felmerülő sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó költségekre. Ugyanakkor a **területi hatály vonatkozásában történt változás** a vírushelyzet hatására, így az Allianz utasbiztosítások területi hatálya az utazásra nem javasolt térségek listájától függetlenül kiterjed a következő országokra: Ausztria, Bulgária, Belgium, Ciprus Görögországhoz tartozó területe, Cseh Köztársaság, Dánia, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Horvátország, Hollandia, Írország, Izland, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Málta, Nagy-Britannia, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovákia, Szlovénia.

Az **EUB** is több újdonságot bevezetett: az Európa és Világ-1 területi hatályra létrejött utasbiztosítási szerződések esetében **vállalja a kockázatviselést a járványos megbetegedésekre** - ezen belül a Covid-19-re is, ha pedig az utas igazolt Covid-megbetegedés miatt nem tud elutazni, a sztorinó biztosítás keretein belül vállalja a szolgáltatást. Tekintettel a rendkívüli helyzetre, az EUB **nem alkalmazza azt a kizárást sem, mely szerint a Külügyminisztérium által I-es kategóriába sorolt országokra nem érvényes az utasbiztosítás**, így jelenleg az Európai Unió országai, Svájc, Norvégia, Egyesült Királyság és Liechtenstein esetén **továbbra is vállalja szolgáltatást** a biztosítási szerződésben foglaltak szerint.

LAKÁSBIZTOSÍTÁSOK

Bár a piacon nem számít egyedülállónak, a járványhelyzet miatt tömegessé váló home office miatt a **Posta Biztosító** is bevezette a lakásbiztosítási alapsomagjai mellé köthető **Home office csomagot**, amely többek között magában foglalja az otthon használt saját informatikai eszközök biztosítását és nem saját eszközök elemi biztosítását, továbbá 6 hónapos díjtvállalást munkanélküliség esetére, illetve a háztartási kisbalesetek fedezetét.

Az **Aegon** lakásbiztosításai már 2010 óta fedezetet nyújtanak munkáltatótól hazavitt eszközökre, csakúgy, mint a **SIGNAL IDUNA** lakásbiztosítási termékei, melyek széles körű fedezetet nyújtanak a munkáltató tulajdonában levő és az otthonunkban folytatott munkavégzés során használt elektronikai és bármely más eszköz, vagy készletnek minősülő ingóság biztosítására, mind tűz-elemi kár, mind pedig betöréses lopás kockázatai szempontjából. Emellett a választható elektromos berendezés biztosítás kezelési hiba, ügyetlenség, vagy akár közúti baleset során is védelmet nyújthat az adathordozók sérülése esetén, amihez még adatmentési assistance szolgáltatás is választható. Az **Uniqa Biztosító** is rendelkezett már korábban is olyan lakásbiztosítási csomaggal, amely tartalmaz idegen vagyontárgyak biztosítása fedezetet, amelyen belül megtérítik a biztosított munkáltatójától munkavégzés céljából átvett vagyontárgyakban keletkező károkat.

ÉLET-, BALESET- ÉS EGÉSZSÉGBIZTOSÍTÁSOK

A biztosítók gyakorlata eltérő abban, hogy az életbiztosítási termékek és a hozzájuk kötött kiegészítő biztosítások esetén egy világjárvány a kizárások közé tartozik-e, vagy sem. Az **Aegon Biztosítónál általában nem tartozik a kizárások közé a világjárvány**, ennek megfelelően a jövedelempótló és a kórházi napi térítésre szóló biztosítások esetében azon ügyfelek, akik korábban megkötötték ezen fedezetekre a biztosításukat, számíthatnak szolgáltatásra a világjárvány okozta események kapcsán is. A **K&H Biztosító** szintén úgy döntött, hogy **a koronavírus-járvány miatt bekövetkező eseményekre is térít**. A döntés vonatkozik az összes egyéni kockázati életbiztosításra, a hitelhez kapcsolt-, valamint a számlához kötött életbiztosításokra is, melyek kártérítést nyújtanak többek között a halálesetre, kórházi napi térítésre, keresőképtelenségre, munkanélküliségre. A **Metlife Biztosító feltételei járványhelyzetre vonatkozó kizárásokat nem tartalmaznak**, ami az új szerződések esetében is igaz. Az **Uniqa Biztosító** vállalati személybiztosításainál nem volt szükség a feltételek módosítására, mivel azok **igazolt COVID-19 fertőzés esetére is nyújtanak fedezetet** (napi térítés vagy keresőképtelenségi térítés).

Több biztosító módosított a járványt követően az egyes életbiztosítási, valamint baleset- és egészségbiztosítási termékeknél érvényes **várakozási, kockázatkizárási időt**. Az **Aegon egyes termékeinél 30 napra csökkentette** az Aegon a 6 hónapos várakozási időt a COVID-19 betegséggel összefüggő, bármely okú halál szolgáltatás esetében. A **Metlifénél** a különböző fedezetek esetében eltérő belépési kor és várakozási idő van érvényben, de **az életbiztosítások esetén nincs várakozási idő**, így a megkötött szerződések akár az első díj befizetésének másnapjától már azonnali védelmet nyújtanak. Módosított az **NN Biztosító** is: pozitív teszttel igazolt COVID-19 megbetegedésből eredő kórházi kezelés esetén, a piacon általában jellemző 90 vagy 180 nap helyett mindössze **két hétre rövidítette le** a kockázatkizárási időt több konstrukciónál is.

Megjelentek új fedezetek is a járvány hatására a személybiztosítási termékcsoporthoz is. A **Generali Biztosító** minden Private Care és Company Care egészségbiztosítási szerződéssel rendelkező ügyfele számára **díjmentesen elérhetővé tette a telekonzultációs szolgáltatást**, emellett 1 alkalommal az elvégzett **COVID-19 szűrővizsgálat költségének megtérítését** (15.000 Ft összegig) is vállalja a biztosító és segítséget nyújt a tesztet végző szolgáltató megtalálásában. A Generali munkáltatói élet-, egészség-

és balesetbiztosítása is két új fedezettel bővíthető: a munkavállaló COVID-19 vírusfertőzése miatti kórházi ellátása esetén kórházi napi térítést nyújt; majd a kórházi ellátást követő keresőképtelenség időszaka alatt, 14 napig téríti az egészségügyi ellátóhelyről való hazaszállítás, a kontrollvizsgálatok miatt felmerülő utazások, de például a gyermekfelügyelet és a házhoz rendelt ételek házhozszállításának költségére vonatkozóan kiállított számlák összegét is. Mindkét kiegészítő kockázat esetén meghatározott időre, 10 hónapra köthető szerződés.

A **Groupama Biztosító** a járvány idején két kockázati életbiztosítását is olyan ingyenes kiegészítő biztosítással kínálja, amely a biztosított pozitív koronavírus tesztje miatti, orvosilag indokolt, 24 órát meghaladó kórházi tartózkodása esetén **egyszeri összeget fizet ki kórházi többletszolgáltatásként**. Újdonság az OTP Bank által értékesített **jelzáloghitel törlesztési biztosítás** esetében, hogy amennyiben a biztosított a moratórium időszaka alatt veszíti el munkáját, akkor nem 6, hanem legfeljebb **12 hónapig vállalja át a törlesztőrészt megfizetését**.

A **Metlife Biztosító** meglévő egészség- és életbiztosítási terméke fedezeti szintjeit bővítette: az újítások közé tartozik többek között a **keresőképtelenség esetére szóló új táppénz fedezet**. Emellett egy új MetProtect terméket is bevezetett három fedezettel (kockázati élet, kórházi napi térítés és kieső jövedelem pótlása). A COVID-19 alatt jelentős mértékben megnőtt a kereslettel szembesült a társaság a kockázati életbiztosítások iránt, így az **új hitelfedezeti és tanulmányijáradékkal** célzott igényekre szabható megoldást igyekeznek kínálni ügyfeleiknek.

Tekintve, hogy sok beteg szorulhat tartós kórházi kezelésre, akár gépi lélegeztetésre, intenzív kórházi ellátásra, ezért az **NN Biztosító** is úgy döntött, hogy a fertőzés sajátosságaihoz igazítja kórházi napi térítésre szóló kiegészítő biztosításait. Ezek célja, hogy kórházi ellátás esetén a biztosítási szerződésben meghatározott **biztosítási összeg kifizetésével** segítse a kedvezményezettet például a **kórházi tartózkodással kapcsolatos többletköltségek fedezésére**.

Az Uniqa Biztosító a **szolgáltatásfinanszírozó egészségbiztosítások** esetében megtéríti a Covid-tesztet, ha az orvosi beavatkozáshoz (pl. egynapos sebészet), vizsgálathoz az adott ellátó előírta a negatív tesztet.

SEGÍTSÉG A NEHÉZ ANYAGI HELYZETBE KERÜLT ÜGYFELEKNEK

A járványhelyzet, illetve az annak nyomán előálló gazdasági környezet rengeteg embert hozott nehéz anyagi helyzetbe. A biztosítók többféle megoldást is igyekeztek kialakítani az átmeneti pénzügyi problémával küzdők megsegítésére, hogy meg tudják őrizni biztosításaikat. Az **Aegon Biztosító** bevezette meghatározott kockázati élet-, baleset- és egészségbiztosítási termékei esetén a fixen 6 hónapra igénybe vehető **átmeneti díjfizetés szüneteltetés és biztosítási összeg csökkentés lehetőségét**. Erre az időszakra a biztosítási szerződésben szereplő biztosítási összegek 0 forintra csökkennek, a biztosító nem viseli a kockázatot, azaz nem teljesít biztosítási szolgáltatást az ebben az időszakban bekövetkezett biztosítási eseményekre. Emellett bizonyos élet és nyugdíjbiztosítások esetén az ügyfelek **kamatmentes kötvénykölcsönt igényelhet 6 havi díjnak megfelelő összegben**.

A Generali Biztosító szintén kiemelten figyelt arra, hogy segítse ügyfeleit akár egy esetleges átmeneti anyagi nehézség áthidalásában is, így a **díjmentesítés terén módosításokat vezetett be**.

ONLINE, PAPÍRMENTES KÖTÉS

A járványhelyzet miatt fontossá vált az ügyfelek és a dolgozók biztonsága is, mindez komoly lökést adott a digitális értékesítés továbbfejlesztésének olyan termékek esetén is, ahol korábban ez nem volt jellemző. Az **Aegon életbiztosításai és balesetbiztosításai közül már most több módozat teljesen online folyamatban megköthető**. Értékesítési hálózata a jelenlegi rendkívüli helyzetben a legtöbb biztosítást **már távértékesítéssel is értékesíti**, minimálisra csökkentve a személyes kontaktusok számát, de nem csorbítva a teljes körű kiszolgálás biztosítását.

Három lakossági tömegterméket: a **lakás**, illetve **az egyedi KGFB és casco biztosításokat** már **teljesen papírmentesen** köthetik meg a **Generali** ügyfelei is. A **megtakarításos életbiztosítások esetében** – a törvény által előírt – kötelező átvilágítást és az aláírást is teljes mértékben online, személyes jelenlét nélkül végezhetik el az ügyfelek, ezzel **papírmentessé vált az életbiztosítási értékesítési folyamat**. Az életbiztosítások esetén alkalmazandó átvilágítási folyamat eddig jellemzően személyesen történt, mostantól azonban az **ügyfélkapuval rendelkező ügyfelek esetében az aláírás is digitálissá vált**, így a teljes szerződéskötés, beleértve a teljes körű átvilágítást is, elvégezhető személyes jelenlét nélkül.

A **K&H Biztosító** mind a bankfiókok, mind pedig a helyi képviselői hálózata számára elérhetővé tette a **távértékesítést**, valamint az online felületeken is több termék érhető el. A lakásbiztosítással rendelkezők az azonnali kárfizetési folyamat által egyszerűbben és gyorsabban juthatnak a kártérítéshez, akár telefonos ügyintézással is. Az utas-, lakás- és kötelező gépjármű felelősség biztosítás pedig már a mobilbankban is megköthető.

