

## MABISZ E-KÁRBEJELENTŐ SZOLGÁLTATÁS BEVEZETÉSE: 500 000 LETÖLTÉS

Hortobágyi Katalin (MABISZ informatikai koordinátor), [katalin.hortobagyi@mabisz.hu](mailto:katalin.hortobagyi@mabisz.hu),

Mészáros László (MABISZ műszaki és informatikai főosztályvezető),

Sütő Réka Noémi (suIT SOLUTIONS UX és marketingszakértő), [reka.noemi.suto@suitsolutions.eu](mailto:reka.noemi.suto@suitsolutions.eu)

### ÖSSZEFOGLALÓ

A digitalizáció előtérbe helyezésével 2018-ban minden magyarországi biztosító támogatásával a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) elkészítette az európai kék-sárga nyomtatvány alternatívájaként az E-kárbejelentő alkalmazást mobiltelefonokra és webes felületre. A célok között szerepelt a kor elvárásainak megfelelő digitális szolgáltatás biztosítása a károsult ügyfelek számára, valamint a biztosítói informatikai rendszerek pontos adatokkal történő kiszolgálása. A fejlesztő kiválasztása során meghatározó volt a felhasználói tapasztalat, az applikációs fejlesztésben szerzett gyakorlat és a rendszer rugalmas továbbfejlesztése. A rendszer fejlesztése felső vezetők támogatásával, biztosítók digitalizációs, informatikai szakembereinek, valamint fókuszcsoporthoz felhasználóknak a bevonásával valósult meg. A bevezetést követő napokban az elvárt letöltésszám sokszorosa valósult meg a jól előkészített, de minimális pénzügyi ráfordítással rendelkező, kommunikációs kampány segítségével. A felhasználói visszajelzések az elvártakhoz képest jóval pozitívabbak voltak.

A sikerek, valamint a biztosítói igények és a felhasználók visszajelzése alapján az elmúlt közel 5 évben új szolgáltatások és egyszerűsítések kerültek fejlesztésre az E-kárbejelentő rendszerben.

### SUMMARY

With the prioritization of digitization in 2018, supported by all insurance companies in Hungary, the Association of Hungarian Insurance Companies (MABISZ) developed the E-kárbejelentő application for mobile phones and web interfaces as an alternative to the European Accident Statement Form. Among the objectives was to provide digital services that meet the expectations of the era to injured clients, as well as to serve insurance information systems with accurate data. When selecting the developers, crucial factors included user experience in application development, practical experience, and the system's flexible potential for further improvement. The development of the system was carried out with the support of insurance digitization and IT experts, as well as top executives and focus group users. In the days following its launch, the expected number of downloads was exceeded many times over, thanks to a well-prepared communication campaign with minimal financial investment. User feedback was also much more positive than expected.

Based on these successes, the insurance company needs, and user feedback, new services, and simplifications have been developed in the E-kárbejelentő system over the past nearly five years.

**Kulcsszavak:** biztosítói digitalizáció, kék-sárga kárbejelentő, gépjármű-felelősségbiztosítás, baleset

**Keywords:** Digitalization of insurance companies, European Accident Statement Form, Motor Liability Insurance, accident

**JEL:** G22

**DOI:** 10.18530/BK.2024.1-2.72

<http://dx.doi.org/10.18530/BK.2024.1-2.72>

### A 2018 A DIGITALIZÁCIÓ ÉVE, AZ ÖTLETTŐL A MEGVALÓSULÁSIG

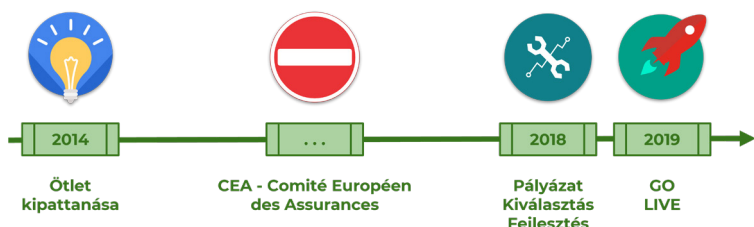
A MABISZ a 2018-as évben a digitalizáció jegyében valósította meg az E-kárbejelentő alkalmazást.

A MABISZ digitalizációs munkacsoportja az évek során többször megvizsgálta a kék-sárga nyomtatványt, más néven az európai baleseti bejelentőt, mely egy egységes, standardizált formanyomtatvány az Európai Unióban, és közlekedési balesetek esetén használják az incidens adatainak rögzítésére. Ez a dokumentum segít a baleset adatainak gyűjtésében és a felek közötti információcserében, így egyszerűbbé teszi a biztosítási ügyintézt és a kárigények rendezését. A munkacsoport a digitalizálás lehetőségét kereste, amelyre az ügyfelek, különösen a fiatalabb generáció részéről egyre nagyobb volt az elvárás. A digitalizáció célja a piaci igények hatékony, korszerű kiszolgálása volt, ennek érdekében a MABISZ egy központi gépjármű-kárbejelentő rendszer bevezetését javasolta a biztosítóknak, amely a bevezetést követően elvárható technikai és ügyfélelvárások színvonalán tudja biztosítani a gépjárműkárok egységes elektronikus és minden kgfb-biztosító által elfogadott kárbejelentését a korábbi nyomtatványalapú működés mellett (kék-sárga).

### Az E-kárbejelentő megvalósításának időbeli alakulása

A legfontosabb szempont az volt, hogy az új rendszer minden kgfb- és casco-biztosító által elfogadott és támogatott új digitalizált kárbejelentési és egységes infokommunikációs csatorna legyen, és ezzel a bejelentővel legyenek összehangolva a magyarországi biztosítók saját informatikai és kommunikációs rendszerei (ld. 1. ábra).

1. ábra: Az E-kárbejelentő megvalósításának időbeli alakulása



Forrás: saját szerkesztés

Tekintettel a biztosítói szektorszintű megoldásra, a javaslat az volt, hogy a MABISZ legyen a rendszer központi funkcióinak megrendelője és üzemeltetője.

A másik fontos szempont, hogy a jövőben minél kevesebb humán erőforrással lehessen elindítani a kárrendezési ügyintézését, az ügyfél a baleset helyszínéről be tudja jelenteni a balesetet, és onnantól a biztosító indítsa el a kárbejelentési folyamatot a megkapott adatok alapján.

A rendszer bevezetésének nem lehetett célja a rövid távú megtérülés, sem az, hogy a már működő kárbejelentéseket kiváltsa, hiszen azok jól működnek, viszont célja az új csatorna tapasztalatait felhasználva az ügyfelek/károsultak egyre nagyobb hányadának folyamatos átterelése a korszerű elektronikus csatornák használatára felé és az innovatív megoldásokra fogékony felhasználókon keresztül a megoldás terjesztésének elősegítése. Nem lehetett továbbá cél a kárbejelentések teljes körű lefedése sem, mert az a kivételtípusok nagy számossága és a valós bejelentések kis darabszáma miatt a rendszer bevezetésének idejét és költségét növelte volna, és a felhasználói élményt csökkentené a bonyolultság miatt.

### Az E-kárbejelentő megcélzott előnyei és célkitűzései

A MABISZ digitalizációs munkacsoportja az előkészítési fázisban megvizsgálta, hogy a gépjárműkár-rendezési folyamatban érintett szereplőknek milyen előnyöket jelenthet a rendszer létrehozása (ld. 1. és 2. táblázatok).

1. táblázat: A tervezés során meghatározott várható előnyök az Ügyfelek/Biztosítottak számára

Azonnali előnyök	Későbbi ütemben biztosítható előny
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elérhető, ezért nem utólag, a helyszínt elhagyva kell kitölteni. (Egy baleset résztvevőjénél egyre nagyobb valószínűséggel van okostelefon, mint kárbejelentő.)</li> <li>Könnyebb kitölteni, vezeti a felhasználót az alkalmazás (online help).</li> <li>Gyorsabb kitölteni, az adatok egy része előre – pl. az applikáció letöltésekor – megadható.</li> <li>Közvetlenül, még a helyszínen minden résztvevő megkapja e-mailben a kárbejelentést, így nyugodtabban távozhat minden károsult.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A károkozó biztosításának érvényessége a helyszínen ellenőrizhető, szükség esetén rendőri intézkedés kérhető. (2021. január óta ez megtehető a KKNYR-be való bekezdéssel.)</li> <li>A megoldásba integrálható, szerződött trailer hívás, szerviz segítség, helyszíni gyorsjavítás megrendelésének lehetősége. (Ezt elvetettük a MABISZ tevékenysége miatt, de a biztosítók saját rendszerükbe integrálhatják.)</li> <li>A segélyhívás (112) mint szolgáltatás is integrálható a rendszerbe.</li> <li>Beépíthető közösségi figyelmeztetési lehetőség a baleseti gócpontokról (gamification).</li> <li>Járműtechnológiai adatok importálása.</li> </ul>

Forrás: saját szerkesztés

2. táblázat: A tervezés során meghatározott várható előnyök a Biztosítók számára

Azonnali előnyök	Későbbi ütemben biztosítható előny
<ul style="list-style-type: none"> <li>Automatizálható, pontosabb adatokat eredményező, kevesebb utólagos adminisztrációt igénylő kárbejelentési folyamat annak köszönhetően, hogy az alkalmazás vezeti a felhasználót a kárbejelentés során.</li> <li>Csalás kockázatának csökkentése:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Azonnali kárbejelentés: időponttal, pontos, helyszínnel és fényképekkel.</li> <li>Azonnali kommunikáció a biztosítókkal.</li> <li>Folyamatos online adatelemzés.</li> <li>Casco-kárbejelentésre is alkalmas, így a fenti előnyök ebben a módozatban is jelentkezhetnek.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Az adatok elemezhetőek – pl. baleseti gócpontok térképe alakítható ki.</li> <li>További adatszolgáltatással bővíthető az elemzések köre. (Pl.: ha a Biztosítók felől visszacsatolás érkezik a kárösszegekről, akkor a baleseti gócpontok kárösszeg szerinti értékelése is lehetséges.)</li> <li>A rendszer üzemeltetéséhez hozzátartozik az adatelemzések rendszeres futtatása is, és az eredmények megosztása a biztosítókkal.</li> <li>A rendszer lehetőséget biztosíthat célzott információk eljuttatására</li> <li>További BM együttműködés, ami a biztosítói piac szükségességét erősítheti (baleseti gócpontok biztonságosabbá tételével).</li> </ul>

Forrás: saját szerkesztés

A megvalósítás előtt a MABISZ szakemberei megvizsgálták, hogy a nemzetközi és a magyar piacon milyen rendszerek elérhetők. A piackutatás során több rendszer elemzésre került, melyeknek fő problémái a következők voltak:

- nem minden biztosító fogadta el,
- adott országra volt csak alkalmazható,
- nem rendelkeztek a kék-sárga nyomtatvány licenzzel,
- magas üzemeltetési költségek,
- magas tranzakciós költségek,

### Pályázat – szállító kiválasztása – fejlesztés

Az előkészítést követően 2017 szeptemberében a MABISZ Ügyvezető Elnöksége jóváhagyta a digitalizációs csoport által előkészített javaslatot a kialakítandó MABISZ gépjárműkár-bejelentő rendszerre és annak tervezett megvalósítására.

A rendszer specifikációjába bevonásra került az összes magyarországi biztosító, 2018-ban a rendszer az európai piacon egyedüli, amihez országos szinten minden biztosító csatlakozott már induláskor.

2017 decemberében a MABISZ és a biztosítók szakemberei értékelték a benyújtott pályázatokat, majd a MABISZ Közgyűlése 2018. 03. 27-én jóváhagyta az E-kárbejelentő projekt megvalósítási szakaszának elindítását a suIT Solutions Kft.-vel.

### Specifikáció

Az eredeti tervek alapján a rendszert úgy kellett megvalósítani, hogy a kárbejelentés mobil applikációval (iOS és Android), vagy mobil eszközre is optimalizált webes felületen keresztül legyen elvégezhető. 2018-ban a Windows Phone piaci részesedése minimalizálódott, ezért a kezdeti elképzelések ellenére ezen a platformon nem került bevezetésre. A mielőbbi bevezethetőség érdekében először gépjármű területen (Gfb, casco) terveztük megvalósítani a fejlesztést, az egész szektor számára egységesen használható módon, amely által az Insurance Europe fejlesztésének elkészültével technikailag nemzetközi szinten is cserélhetővé válnak az információk.

### A rendszer tervezett alkalmazási területe és fejlesztési tervei

**Induláskor (első ütemben)** a rendszert csak olyan balesetek kárbejelentéséhez terveztük használni, ahol a résztvevők mindegyike magyarországi biztosítással rendelkezik, mivel az egységes kék-sárga nemzetközi rendszer kiválasztása még nem történt meg. A tervek szerint az alkalmazás akkor is használható lett volna kárbejelentésre, ha a balesetnek csak egy résztvevője van (casco). A rendszert már úgy terveztük kialakítani, hogy az megfeleljen a GDPR követelményeknek, megvalósuljon a központi adatcsere és

adattárolás, új bejelentési csatorna legyen létrehozva annak tartalmi adataival (személyes adatok, gépjármű és kár alapadatok fényképpel is, helyszín adatok, gps adatok is), OCR, MRZ lehetőségeket ki tudja használni (karakterfelismerés), és a rendszer tudjon visszaigazolást küldeni a biztosítónak, károkozónak és a károsult(ak)nak is.

### A megvalósítási projektben részt vevők

A projekt első és második fázis megvalósításának erőforrásai

- 13 biztosítótársaság,
- 5 munkacsoport,
- 140 szakember,
- 12.404 munkaóra,
- 7 sprint,
- 13 tesztkör,
- 3 fókuszcsoportos interjú (egyenként 6-8 résztvevővel + 3-4 fő moderátor, kiértékelő),
- 10 fő suIT Solutions fejlesztő.

A projekt további hasznos szolgáltatásokat tervezett integrálni a rendszerbe, mint például a bekérdezés a kfgb-rendszerbe a helyszínen a károkozó felelősségbiztosítása érvényességének ellenőrzése céljából, szükség esetén rendőri intézkedés kérésének lehetősége, e-Személyi igazolvány felismerése a résztvevők személyazonosságának gyors rögzítése érdekében, elektronikus aláírás, a balesetben részt vevők telefonján az appok egymással is kommunikáljanak annak érdekében, hogy a felvett adatokat a felek könnyen, kényelmesen ellenőrizhessék, segélyhívás (112) integrálása, BM együttműködés kialakítása, statisztikák átadása, kapcsolódó szolgáltatások megrendelésének integrálása (pl.: trailer hívás, szerviz segítség, helyszíni gyorsjavítás), casco, lakás vagy, offline is legyen működőképes, közösségi figyelmeztetési lehetőség a baleseti gócpontokról (gamification, integráció /adatmegosztás ).

A fenti szolgáltatásokból nem minden valósult meg a szabályozási környezet és a MABISZ szövetségi szerepe miatt.

A terveknek megfelelően, a 2019. januári iOS és Android platformokon való indulás után, 2019 végére az applikáció elkészült a Huawei HMS rendszerre is.

A folyamatos fejlesztés érdekében egy állandó fejlesztési és üzemeltetési csapat működik annak biztosítására, hogy minden évben legalább 1, de akár 2 új fejlesztési csomag megvalósuljon új szolgáltatásokkal. A fejlesztési és üzemeltetési csapat a rendszer eredeti célkitűzéseinek megfelelően szem előtt tartja célként az ügyfélélmény javításán túl a biztosító oldali operációs hatékonyság növelését is, melyhez az E-kárbejelentő-csatornán keresztüli kárbejelentések darabszámának jelentős növelése szükséges.

## Működtetési célok

A bevezetést követő működtetéshez az alábbi elvárások kerültek megfogalmazásra a tervezési fázisban.

- **Mobilinternet-lefedettség nélküli működés**

A mobil applikációk internetkapcsolat nélkül is működőképesek, így a káresemény minden adata rögzíthető bennük a fotókkal és egyéb dokumentumokkal együtt.

- **Bevezetés utáni üzemeltetés**

Az informatikai üzemeltetésen kívül a meglévő biztosítói és MABISZ-ügyfél-szolgálat erőforrásokat kell felhasználni a digitális csatornák kihasználásával.

- **Skálázhatóság**

A rendszert úgy kell kialakítani, hogy széleskörűen skálázható legyen. Kezdetben várhatóan csak néhány száz bejelentés fog így érkezni, hosszabb távon azonban az a cél, hogy a kárbejelentések többsége így érkezzen be a biztosítókhoz.

## 2019. JANUÁR 08. - GO LIVE ÉS ELSŐ TAPASZTALATOK

A rendszer 2019. január 8-án elindult, és a számadatokat tekintve kijelenthető, hogy kiemelkedő eredményeket ért el. A projekt által korábban az első évben elvárt 50-100 ezres letöltés darabszámot a bevezetett alkalmazásnak sikerült 21 nap alatt teljesítenie (ld. 2. ábra).

2. ábra: A letöltések számának alakulása az app publikálását követő 3 hónapban



Forrás: saját szerkesztés

Az indulás előtti nemzetközi tapasztalatok alapján készült tervek szerint, megfelelő kommunikációs kampánnyal 2019-ben 2 százalékos kárbejelentési arányt, 3 év alatt pedig 5-7 százalékot lehet elérni ezen a kárbejelentési csatornán. Ezeknek a számoknak a túlteljesítését nagyban segítették a rendszer indulásakor megtartott sajtótájékoztató és

az egyik nagy biztosító által kiküldött e-dm levelek, melyek az összes letöltés közel 60 százalékát generálták.

Az alkalmazás-áruházak pozitív értékelései is visszaigazolták a felhasználóbarát kialakítás sikerét, az E-kárbejelentő applikáció 4,3-as értékelést kapott mind a Google Play, mind az App Store áruházakban.

## 2019 második félévi szolgáltatásfejlesztések

A 2019 második félévi fejlesztések eredményeként új alkalmazásverzió valósult meg, amely már tartalmazza az alábbi új szolgáltatásokat.

### A júliusi fejlesztés új szolgáltatásai

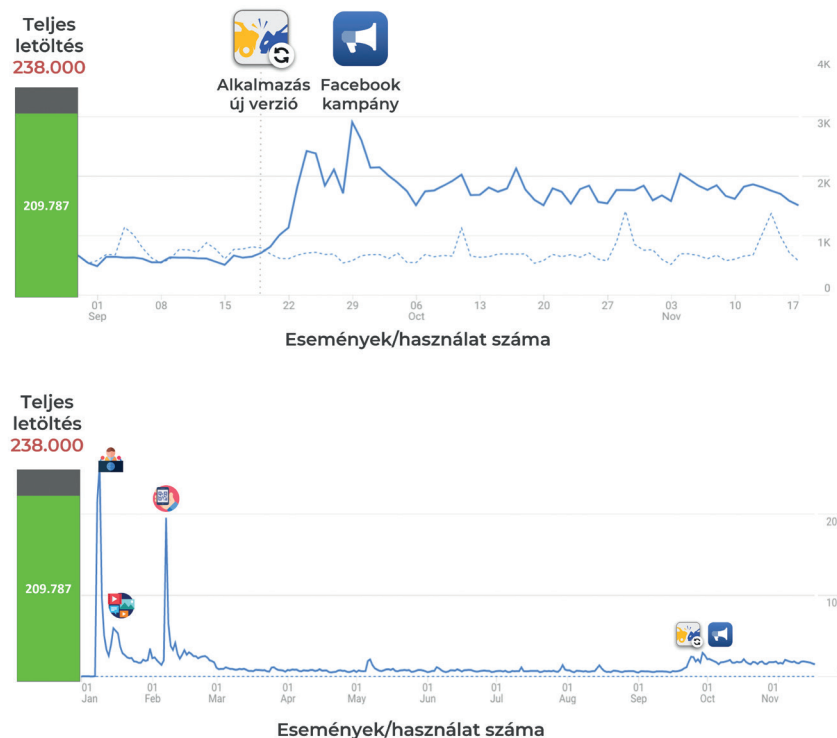
- További értesítendők megadása (tulajdonos, üzemben tartó, egyéb)
- Károsultra vonatkozó plusz adatok rögzítése
- QR kód olvasása mentett képről, dokumentumról
- Telefonszám kötelezővé tétele
- Becsült kárérték megadása
- Kép- és hangfájl egységesítése, konvertálása, képméret tömörítése
- Szemlehelyszín mező megadásának átdolgozása
- Tanúk hozzáadása menüpont átdolgozása
- Adatok ellenőrzése alatt spinner megjelenítése
- Piszkozat mentése a Személyes adatok menüpontban
- Kárbejelentők bejelentést követő megkeresése Survey monkey kérdőívvel

### A szeptemberi fejlesztés új szolgáltatásai

- Casco funkciók beépítése
- Dologi kár felvétele
- Vontatmány adatainak megadása
- Korábbi bejelentések pontnál a PDF ikonos megjelenítése
- Felhasználói élmények javítása (UX)
- Animációk
- Notification
- Színezés
- Sortörések

Letöltések és használat alakulása a 2019. szeptemberi első frissítés után azt mutatják, hogy az újításoknak köszönhetően nagyjából megduplázódott az alkalmazás használata (ld. 3. ábra).

3. ábra: A letöltések számának alakulása az új alkalmazás verziót követően



Forrás: saját szerkesztés

2019-ben a július-szeptemberi fejlesztéseket követően az év végén még további fejlesztések kerültek megvalósításra, tovább javítva ezzel a felhasználói élményt:

- Biztonsági javítások
- Felhasználói élmények javítása a bevezetett szolgáltatásokra
- Store áruházak, fókuszcsoport és a Survey Monkey visszajelzések által kapott javaslatok implementálása

2019. évi feladat volt még a nagyobb volumenű, illetve stratégiai együttműködést igénylő fejlesztési igények megvalósítási lehetőségeinek megvizsgálása és javaslattevés, mint például a videós kárlevételi lehetőség integrálása / elsősegélynyújtási információk beépítése / családtagok értesítése funkció / együttműködés a közösségi közlekedés szereplőivel / flották, lízingcégek igényeinek felmérése. Ezeket a lehetőségeket folyamatosan vizsgálja a MABISZ, és igény esetén forrást biztosít hozzá.

### 2019 novemberében az E-kárbejelentő alkalmazás elnyerte az Év Honlapja díjat

Az online marketing-kommunikációs szakma legrangosabb hazai eseményén, a 2019-ben már 18. alkalommal megrendezett Az Év Honlapja pályázaton az E-kárbejelentő Non profit kategóriában elnyerte Az Év Honlapja díjat, Az Év Technológiai Megoldása kategóriában pedig minőségi díjjal gazdagodott (ld. 4. ábra). Marketing Gyémánt díjat kapott az applikáció kampánya is.

4. ábra: Elnyert díjak logói



Forrás: <https://www.azevhonlapja.hu/dijazottak/dijat-nyert-weboldalak-2019>

A Magyar Marketing Szövetség és az Internet Marketing Tagozat által szervezett versenyre 183 nevezés érkezett, 26 kategóriában. A szakmai zsűri a pályaműveket azok technikai fejlettsége, a tartalom gazdagsága és a népszerűsége vonatkozásában vizsgálta.

Az értékelés a két díjhoz:

„Gyorsan, egyszerűen, a problémára koncentrálna. Igazi platformfüggetlen megoldás egy kényes helyzetben. Az applikáció letisztult, könnyen használható, igazán felhasználóbarát. Emellett pedig környezetbarát is, hiszen ezentúl nincs szükség a papíralapú kárbejelentőre.”

Illetve:

„A kezdeményezés célja valóban hiánypótló, de a kivitelezése szemmel láthatóan túlmutat mindazon, amit elképzelnénk. Érzékelhetően igyekeztek igazodni a várható helyzetekhez, és minél egyszerűbben kezelhetővé tenni az oldalt mind vizuálisan, mind pedig tartalmilag, ami óriási segítség a gépjárművezetőknek.”

Egy 2019. júniusi felmérés szerint az E-kárbejelentő applikációról a magyar felnőtt lakosság 48,4 százaléka hallott már, és a személyes tapasztalattal rendelkezők mindegyike elégedett volt az applikációval.

## KÖZÉPTÁVÚ STRATÉGIAI CÉLOK

2019 szeptemberében alapkérdésként merült fel, hogy az alkalmazás fejlesztése vagy az alkalmazás kommunikációs és marketingtámogatása-e az elsődleges feladat. Végül az a döntés született, hogy a bejelentés darabszám minőségi és mennyiségi számának növelése legyen a cél a kommunikáció, a marketing, az üzemeltetés és az azt támogató fejlesztések finanszírozásán keresztül.

A cél elérése érdekében definiálva lettek a különböző területeken megvalósítható fejlesztések.

### Funkcióbővítési lehetőségek

A MABISZ folyamatosan vizsgálja a lakossági felhasználók és a vállalati ügyfelek részére az új szolgáltatások bevezetését a biztosítói igények és az erőforrások figyelembevételével. A rendszer eredeti célkitűzéseinek megfelelően a középtávú célok közt szerepelt az ügyfélélmény javításán túl a biztosító oldali operációs hatékonyságnövelés is.

### Kommunikáció

A stratégiai célok eléréséhez megfelelő kommunikációra, kampányra és a UX igények folyamatos nyomon követésére van szükség mind lakossági, mind vállalati felhasználók számára. Ennek érdekében az állandó fejlesztési és üzemeltetési csapat definiálta a teendőket.

- *MABISZ*: edukáció, rendszeres sajtóközlemények, egységes kommunikációs anyagok, emlékeztető kampány éves szinten,
- *Biztosítók*: e-dm és a kgfb-szerződésekhez kapcsolódó rendszeresen kiküldött dokumentumokon való megjelenítés (QR kóddal együtt). Az első időszakban ez tűnt a leghatékonyabb módszernek annak eléréséhez, hogy az alkalmazáson keresztül történő kárbejelentések száma erőteljesen és folyamatosan emelkedjen.
- *További kommunikációs lehetőségek* felkutatása és támogatása szükséges a felhasználói kör bővítéséhez.

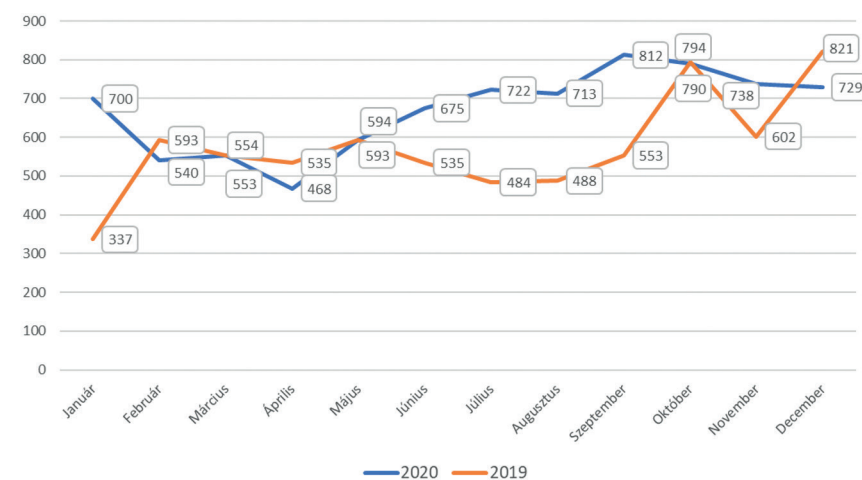
### Jelenlegi funkciók felhasználói elégedettségének monitorozása, fejlesztése

A megjelenés óta az alkalmazás több fejlesztésen, funkcióbővítésen ment keresztül, annak érdekében, hogy még egyszerűbb és gyorsabb kitöltést tegyen lehetővé az ügyfeleknek a kiemelten stresszes baleseti szituációkban. Az applikáció a folyamatos fejlesztésekkel nagy hangsúlyt fektet a felhasználói élményre, és arra, hogy a felület teljes mértékben felhasználóbarát legyen. Ennek megvalósítása és fejlesztése érdekében bevezetésre került egy egységes ügyfél-elégedettség kérdőív (Survey Monkey alkalmazással), melynek alapján meghatározásra kerülnek a szükséges ügyféloldali UX fejlesztések.

## E-KÁRBEJELENTŐ – 2020 A COVID ÉVE

Az E-kárbejelentő alkalmazás a 2020-as évben is elérte az elvárt célokat, melyek a bevezetést követő 2. évre voltak meghatározva, azaz a kárbejelentések számának növelését. A gépjárműhasználat és valószínűsíthetően a balesetek száma a COVID19 miatt visszaesett, ennek ellenére a bejelentések száma ezen a csatornán keresztül 117 százalékos növekedést mutat (Kárbejelentések száma **2019-ben: 6889 db**, Kárbejelentések száma **2020-ban: 8034 db**; ld. 5. ábra).

5. ábra: A kárbejelentések trendje 2019–2020

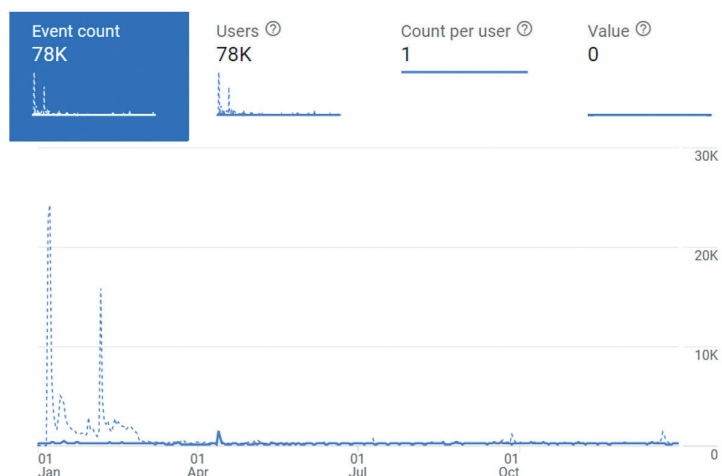


Forrás: saját szerkesztés

A COVID19 vírussal járó érintésmentes kapcsolattartás kényszere igazolta, hogy a balesetben részt vevők egyre nagyobb része a kék-sárga nyomtatvány helyett ezt a – minden biztosító által elfogadott és támogatott – új, digitalizált kárbejelentési csatornát használja.

A letöltések számának alakulása változatlanul tekinthető, amennyiben a 2019-es induláskori letöltések darabszámától eltekintünk. Az E-kárbejelentő kezdeti magas letöltés-darabszáma az újdonság iránti kíváncsiságnak volt köszönhető, ezt követően a letöltők nagy része már konkrét céllal töltötte le az applikációt (Letöltések száma **2020-ban: 78.000+**, Letöltések száma 2019-ben: 251.000+ (szaggatott), ld. 6. ábra.)

6. ábra: A letöltések trendje 2019–2020



Forrás: Firebase és saját szerkesztés

### Innovációk 2020-ban

A Play áruház és az Apple Store mellett a Huawei AppGalery-ben is elérhető lett az alkalmazás.

A lenti verziófejlesztések tovább gyorsították a károsultak és a biztosítók egyszerűbb és hatékonyabb együttműködését:

- Az E-kárbejelentőn a címadatok prediktív (könnyített) bevétel segítségével adhatók meg.
- Bővült a beküldhető képek száma, továbbá a baleset résztvevői grafikusán és szövegesen is kiválaszthatják a járművek sérült elemeit, és megadhatják a sérülések jellegét.
- Pontosabban rögzíthetik a baleset körülményeit a bővített baleseti szituációs lista használatával.
- Elkészült a KKNYR adataiba történő bekérdezés, melyet a törvénymódosítás 2019. decemberi hatállyal lehetővé tett.

A fenti fejlesztéseken túlmenően az üzemeltetéshez kapcsolódó, UX visszajelzések és a biztonságos működést garantáló további több kisebb fejlesztés is élesítésre került 2020-ban.

### 2021 – Fejlesztések a COVID tapasztalatai és a papírintes KKNYR biztosítói kötvény bekérdezés

2020 decemberében a törvényhozás lehetőséget biztosított arra, hogy az E-kárbejelentő rendszere bekérdezzen a Központi Kártörténeti Nyilvántartó Rendszerbe (KKNYR), és 2021. januártól beépítésre került a funkció. Az újabb fejlesztéseknek köszönhetően a MABISZ központi nyilvántartásából már a járműfajta és két adat megadásával automatikusan kitöltődnek az E-kárbejelentőben a biztosítási szerződéses mezők. Magán-személynél a szerződő születési dátuma és a jármű rendszáma, jogi személynél pedig a szerződő adószáma és a jármű rendszáma alapján automatikusan kitöltésre kerülhetnek az alkalmazásban a gépjárműre és szerződésre vonatkozó adatok. A járványügyi intézkedések közepette egyre népszerűbb, a távolságtartást segítő alkalmazással így tovább gyorsítható a fejlesztések eredményeként a kárrendezési folyamat, csökkenthető a kárrendezés és a kifizetés ideje, míg a kárbejelentések száma folyamatosan növekszik. A fejlesztésnek köszönhetően nem áll fenn a káreseményben részt vevő felek elgépelése, téves adat megadásának lehetősége.

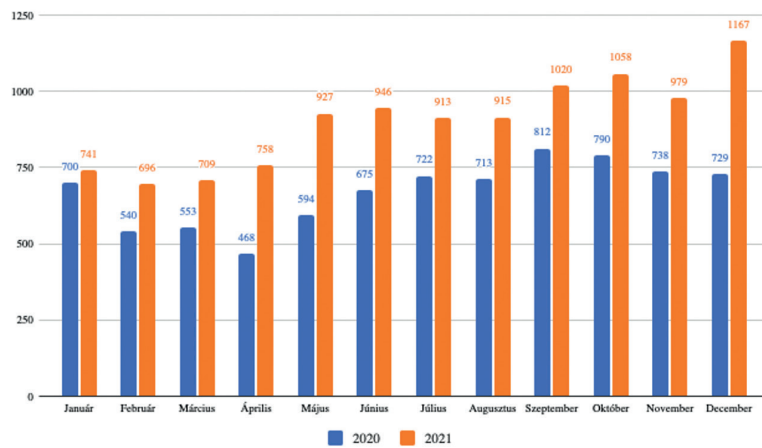
Továbbra is cél a felhasználói élmény javítása, a bejelenthető káresemények körének bővítése, valamint a kárrendezés további egyszerűsítése.

### TERVSZÁMOK ÉS ELÉRT EREDMÉNYEK 2021-BEN

A rendszer ismertségét és használatát igazolja, hogy 2021-ben közel 20 százalékkal növekedett az alkalmazás használatával a biztosítókhoz beérkező bejelentések száma (ld. 7. ábra).

- Az E-kárbejelentő indulása óta több mint 400.000 letöltés.
- A gyorsított azonosításnak köszönhetően az átlagos kitöltési idő jelentősen csökkent a korábbi évhez képest.

7. ábra: A kárbejelentések trendje 2020–2021



Forrás: saját szerkesztés

Az applikáció használatának érdekében 2021-től több promóciós/információs aktivitás is volt. Többek közt a MABISZ a Hungarian Police Rallye Team csapat támogatójaként részt vett a székesfehérvári, nyíregyházi, ZEG és Vértes Rallye-kon, ahol játékokkal, demóoldal bemutatásával és más játékos feladatokkal igyekezett megismertetni az applikációt a résztvevőkkel. Az év folyamán a kapott felhasználói visszajelzések mentén további fejlesztéseket dolgoztunk ki, hogy minél felhasználóbarátabbá tegyük az applikációt.

A 2021-es évben 333 nevezett honlap közül az E-kárbejelentő elnyerte az „Az Év Technológiai Megoldása” díjat (ld. 8. ábra).

8. ábra: Az Év Technológiai Megoldása



Forrás: <https://www.azevhonlapja.hu/hir/525/az-e-karbejelento-az-ev-technologiai-megoldasa>

## Innováció 2021

- Személyes adatok költöztetése: ha a felhasználó másik telefonra telepíti az alkalmazást, automatikusan lehetséges az adatok átvitele a másik telefonra (az alkalmazásban előregzített gépjárművek és gépjárművezetők adatai, valamint a korábbi kárbejelentések adatai).
- Címek törlése
- Jogosítvány mezők bővítése

## 2022 A REDESIGN ÉVE

A 2022-es évben a Redesign-ra került a fókusz az E-kárbejelentő fejlesztése során, az elmúlt sikeres évek felhasználói és biztosítói visszajelzéseire, valamint a technológiák fejlődéséből adódó lehetőségekre alapozva. A fejlesztések fő célja a felhasználói élmény növelése és az alkalmazás egyértelműsítése, átformálása volt. Az év során két fejlesztési fázis valósult meg, a VI. és VII. fázis.

Fejlesztések VI. fázis:

- Két készülékes kárbejelentés indítása esetén egyértelműsítésre kerül, hogy melyik az aktívan kiválasztott fél.
- Két készülékes kitöltés esetén baleset vázlat menüpont alatt mindkét gépjármű automatikus hozzáadása haladási iránnyal együtt a rajzhoz.
- A „Vissza” gomb lecserélése „Menü” feliratra, valamint egy „Tovább” gomb felvétele, mely a következő menüpontra visz.
- Betűtípusok egységesítése.
- A biztosítói ügyintézéshez érve rövid tájékoztatót kap az ügyfél a folyamatról.
- A médiák beküldése checkbox csak akkor jelenik meg a képernyőn, ha valóban van média van csatolva a bejelentéshez.
- Alapadatok megadásánál az információs gomb alatt tájékoztatást kap az ügyfél, hogy mit jelent a Gyorsított és a Kézi azonosítás, továbbá a Várakozás a többi résztvevőre pop up esetén tájékoztatást kap, hogy mire vár éppen.

Az év végén az ekarbejelento.hu oldalon implementálásra került egy térkép (ld. 9. ábra), mely a baleseti helyszíneket tartalmazza, országos és budapesti bontásban. A baleseti helyszínek naponta frissülnek, és az elmúlt egy hét káreseményeit mutatják. A fejlesztésnek köszönhetően láthatók lesznek a baleseti csomópontok. A fejlesztési csomag ezen kívül tartalmazott egy új „Hírek” oldalt is, ahol az E-kárbejelentővel kapcsolatos újdonságok olvashatók.



9. ábra: Térképes megjelenítés



Forrás: [ekarbejelento.hu](http://ekarbejelento.hu)

Szintén 2022-ben elindult az E-kárbejelentő Viber chatbotja, melynek segítségével a felhasználók a gyakori kérdések alapján kaphatnak válaszokat (ld. 10. ábra).

10. ábra: Térkép és Viber



Forrás: [ekarbejelento.hu](http://ekarbejelento.hu)

### Felhasználói visszajelzések

A papíralapú kék-sárga baleseti bejelentő online alternatívája 2019-es bevezetése óta Magyarország egyik legnépszerűbb alkalmazásává nőtte ki magát, és kategóriájában a TOP 10-ben szerepel, nagyon magas értékelést kapott mind iOS, mind Android platformon.

Az E-kárbejelentő speciális funkcióját figyelembe véve, azaz hogy egy alapjáraton negatív szituációban használt applikációval próbálunk pozitív ügyfélményt biztosítani a felhasználóknak, a fenti eredmények azt igazolják, hogy jó úton haladunk.

Az applikáció továbbfejlesztésében is aktívan támaszkodunk a felhasználók véleményére, a kárbejelentést követő 2-3 hétben a felhasználóknak kiküldésre kerül egy Survey Monkey kérdőív, amit a felhasználók nagy többsége kitölt, és nagyon pozitívan értékelt. A kitöltők egytől ötig pontozhatják az alkalmazás egyes funkcióit (ld. 3. táblázat), továbbá az alkalmazás NPS (Net Promoter Score) értékelése is kitűnő (ld. 11. ábra).

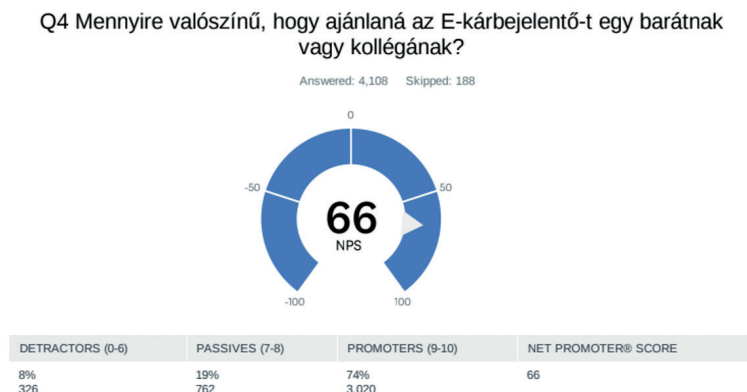
Arra a kérdésre, hogy „Összességében mennyire találta hasznosnak az alkalmazást, és mennyire segítette a kárbejelentési folyamatot?”, egy 5 fokú skálán átlagosan 4,65-re értékelték a kitöltők az applikáció működését. „A gyorsított azonosítás funkció hasznos és egyértelmű volt-e?” kérdésre a kitöltők 90,25 százaléka válaszolt Iggennel.

3. táblázat: Felhasználói visszajelzések

	1	2	3	4	5	NEM HASZNÁLTAM EZT A FUNKCIÓT	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
A bekért adatok egyértelműsége	0.86% 5	2.06% 12	8.08% 47	25.26% 147	61.86% 360	1.89% 11	582	4.51
Az alkalmazás vizuális megjelenése	0.86% 5	1.90% 11	5.52% 32	23.62% 137	65.86% 382	2.24% 13	580	4.58
Adatok megadása a gyorsított azonosítás funkció segítségével	1.55% 9	0.86% 5	4.64% 27	13.57% 79	70.79% 412	8.59% 50	582	4.77
Adatkitöltés előre töltött személyes adatokkal	1.55% 9	1.89% 11	2.75% 16	13.43% 78	57.83% 336	22.55% 131	581	4.92
Járműsérülések jelölésére szolgáló funkció	2.23% 13	2.75% 16	12.20% 71	21.82% 127	59.45% 346	1.55% 9	582	4.38
Fényképek készítése/csatolása funkció	1.38% 8	2.24% 13	5.34% 31	16.38% 95	67.41% 391	7.24% 42	580	4.68

Forrás: Survey Monkey kérdőív és saját szerkesztés

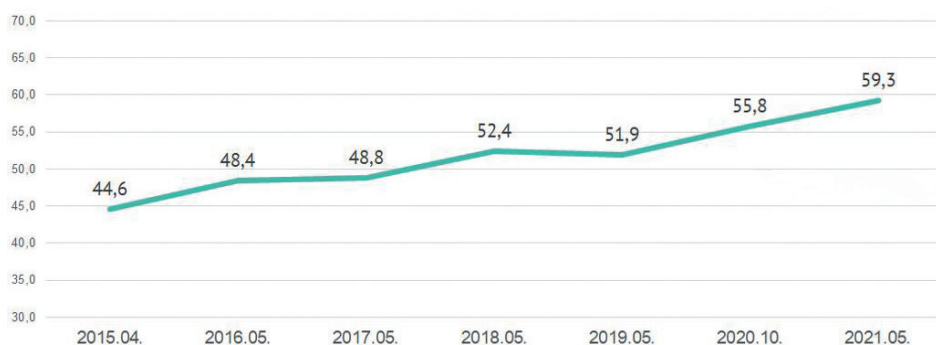
## 11. ábra: Felhasználói visszajelzések



Forrás: Survey Monkey kérdőív és saját szerkesztés

A Századvég kutatóintézet minden évben elkészíti a MABISZ megbízásából a Biztosítási Bizalmi Indexet (BIBIX), mely a lakosság biztosítóba vetett bizalmát és szolgáltatásaikkal kapcsolatos elégedettségét vizsgálja, kérdőíves kutatás alapján. Az E-kárbejelentővel kapcsolatos pozitív tapasztalatoknak köszönhetően is jócskán növekedett az elmúlt években az index mértéke (ld. 12. ábra).

## 12. ábra: Biztosítási Bizalmi Index



Forrás: <https://mabisz.hu/reg-voltak-ilyen-szep-szamok-az-eletbiztositasi-piacon/>

## Céljaink a jövőre nézve

- A kárbejelentés 'élményszerűvé' tétele
- Bejelenthető káresemények körének bővítése
- A felhasználói élmény emelése (UX)
- Kárrendezés további egyszerűsítése

## ÖSSZEGZÉS – KONKLÚZIÓ

A digitalizáció jegyében végrehajtott E-kárbejelentő fejlesztés az első öt évében elérte a tervezéskor meghatározott céljait. A kárbejelentések száma az applikáción keresztül bejelenthető esetekben meghaladja a 10 százalékot, és folyamatosan növekszik évi 10-20 százalékkal. Az elvárt letöltések száma meghaladja az 500 000-et, ez nem érte el az 1 milliós darabszámot 2023 végéig, de a letöltési darabszám már nem meghatározó, hiszen a használatra fókuszálva a kárbejelentők töltik le jellemzően az applikációt. A használat alapú mérés mutatja, hogy a rendszer ismert a felhasználók körében, a visszajelzések alapján pozitívan értékelik, és ajánlják másoknak használatra. Az elmúlt évek felhasználási tapasztalatai és statisztikai külön elemzést igényelnek, melyet 2023 során a MABISZ elvégez, és a publikálható részeket ismerteti.

## FORRÁS

[https://europa.eu/youreurope/citizens/vehicles/insurance/accident/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/vehicles/insurance/accident/index_en.htm)  
 Letöltés: 2024.03.12.  
<https://mabisz.hu/az-e-karbejelento-alkalmazas-az-ev-honlapja-dijat-kapott/>  
 Letöltés: 2024.03.12.  
<https://www.azevhonlapja.hu/dijazottak/dijat-nyert-weboldalak-2019>  
 Letöltés: 2024.03.12.  
<https://www.azevhonlapja.hu/hir/525/az-e-karbejelento-az-ev-technologiai-megoldasa>  
 Letöltés: 2024.03.12.  
<https://www.azevhonlapja.hu/dijazottak/dijat-nyert-weboldalak-2021>  
 Letöltés: 2024.03.12.  
<https://mabisz.hu/reg-voltak-ilyen-szep-szamok-az-eletbiztositasi-piacon/>  
 Letöltés: 2024.03.12.