TÖBB PÁRBESZÉDDEL ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉSSEL A BIZTOSÍTÁSI SZEKTOR FEJLESZTÉSÉÉRT

BESZÉLGETÉS HOLLÓ BENCÉVEL, A MAGYAR BIZTOSÍTÓK SZÖVETSÉGÉNEK ELNÖKÉVEL

Jeney Attila (Magyar Biztosítók Szövetsége) , attila.jeney@mabisz.hu

ÖSSZEFOGLALÓ

Holló Bence 2020 decembere óta látja el az NN Biztosító elnök-vezérigazgatói posztját. A Corvinus Egyetem pénzügyi szakán diplomázott szakember 2008-tól a Cofidis Magyarországi Fióktelepének vezetője volt, ezt megelőzően kilenc évig a telekommunikációs szektorban töltött be vezetői pozíciókat, így szerteágazó tapasztalatokkal rendelkezik a piacon. 2023-tól 2025-ig a Magyar Biztosítók Szövetségének elnökhelyettese, 2025-ös kinevezése óta a szövetség elnöke. Az NN vezérigazgatójaként fő prioritásként tekint a digitális fejlesztésekre (digitális ügyfélszerzés, AI, adatalapú vállalatszervezés), az ügyfélközpontúság további erősítésére.

SUMMARY

Bence Holló has been serving as the President and CEO of NN Insurance since December 2020. He graduated from the finance department of Corvinus University and led the Hungarian branch of Cofidis from 2008. Prior to this, he held executive positions in the telecommunications sector for nine years, gaining extensive market experience. From 2023 to 2025, he was the Vice President of the Association of Hungarian Insurance Companies, and since his appointment in 2025, he has been the President of the association. As CEO of NN, his main priorities include digital developments (digital customer acquisition, AI, data-driven corporate organization) and further strengthening customer-centricity.

Kulcsszavak: biztosítás, szabályozás, biztosítás jövőképe
Key words: insurance, regulation, future prospect of insurance industry

JEL: G22

DOI: 10.18530/BK.2025.1-2.8
http://dx.doi.org/10.18530/BK.2025.1-2.8

Elöljáróban a Szerkesztőség nevében gratulálunk Elnök Úr megválasztásához, és sok sikert kívánunk a Magyar Biztosítók Szövetségének élén! Melyek a célkitűzései és azokon belül is a prioritások az elnöki megbízatásának idejére? Megválasztását követően az Info Rádióban a digitális térben nyújtott minőségi biztosítási szolgáltatásokat említette első helyen. Mit takar ez a célkitűzés?

- A biztosítási szektor legnagyobb kihívása már évek óta az, hogy hogyan fokozhatjuk az ügyfélélményt. Komoly erőforrásokat és munkát teszünk bele, hogy előrelépjünk ezen a téren, és fontos eredményeket értünk el, de még mindig hosszú út áll előttünk. Ez kulcsfontosságú a penetráció növelése és az alulbiztosítottság elleni küzdelem érdekében.

A jó hír, hogy a technológia rendkívüli lehetőséget biztosít számunkra ezen a területen. Nagy potenciált látok többek között a mesterséges intelligencia és az adatalapú megoldások adta eszköztárban.

Számításba kell azonban vennünk, hogy a biztosítóknál, ahol sokféle legacy rendszerrel dolgozunk, ezeknek a modern eszközöknek a bevezetése nem egyszerű feladat. A 18–40 éves korosztály sikeres megszólításához viszont elengedhetetlen a teljes ügyfélút fejlesztése, az önkiszolgáló lehetőségek kibővítése – összességében a folyamataink gördülékenyebbé tétele. Mindebben fontos bázist adhat számunkra az AI, azaz a mesterséges intelligencia.

Sok a közös kihívás a nemzetközi összevetésben

Nemzetközi biztosítótársaság magyar leányvállalatának élén álló elnök-vezérigazgatóként hogy látja a nemzetközi és a hazai piaci környezetet? Melyek a különbségek, és melyek az európai mércével mért hasonlóságok?

- Látva az egyes országok, régiók közti társadalmi, gazdasági és egyéb különbségeket, hajlamosak vagyunk azt hinni, hogy teljesen egyedi a helyzetünk és a problémáink. Az NN Csoport jó példa erre, hiszen Hollandiától Japánig 10 országban van jelen. És valóban, Japánban például meglehetősen más a szabályozói környezet, mint nálunk. Az ilyen eltérések mellett azonban rengeteg alapvető hasonlóságot látunk nemzetközi téren. Európa-szerte látjuk a társadalom elöregedését, nő a születéskor várható élettartam, miközben az életági termékek alacsony penetrációja probléma, különösen a kelet-közép-európai régióban és a kockázati életbiztosítások terén. Érdekes megfigyelni egyébként azt is, hogy régiótól függetlenül ezek a komplexebb termékek továbbra is jellemzően személyes értékesítés útján tudnak futni, az online és önkiszolgáló megoldások szerepe egyelőre visszafogott.

> **A közös trendeket látva még fontosabb, hogy tudjunk egymástól tanulni, ellessük a jó nemzetközi gyakorlatokat, és így tudjuk erősíteni az értékajánlatunkat szektor szinten.**

A nem-élet kategóriában a lakásbiztosítások megfelelő lefedettséget mutatnak itthon és külföldön is, de a casco-kötések száma ugyancsak hagy még kívánnivalót maga után –

ez is általános trend. Az egészségügyi rendszerek szintén közös kihívásokkal küzdenek például a környező országokban, ami hasonló feladatokat ró az egészségbiztosítási piacra. Ezeket a közös trendeket látva még fontosabb, hogy tudjunk egymástól tanulni, ellessük a jó nemzetközi gyakorlatokat, és így tudjuk erősíteni az értékajánlatunkat szektor szinten.

A hazai szektor számára kihívást okoz mindmáig az extraprofitadó (EPA)?

- Az extraprofitadó szabályozása véleményünk szerint a biztosítási adóval együtt óriási terhet jelent a szektornak, valamint a rendszert is bonyolulttá teszi, hiszen a biztosítási adók is sávosak, az extraprofitadó pedig egy másik sávos rendszert követ, illetve ezen túl most már évek óta bizonytalanságot hoz a biztosítók működésébe; mivel a kivezetésének a pontos dátuma nem ismert, ez számviteli tervezési bizonytalanságot okoz. A szektor másik sérelme, hogy extraprofit a szektorban nagyon régóta nem keletkezik, valamint az adó sávos jellege a versenyt is torzítja.

Ahogyan említette már, az EPA mellett a legfrissebb statisztikai adatok szerint a kockázati életbiztosításokban és a casco-kötésekben még van „tartalék" a penetrációt tekintve, a lakásbiztosításokban viszont a több mint 70 százalékos piaci lefedettség, úgy tűnik, nem sokat változik a szövetségi és tagbiztosítói kampányok ellenére sem. Véleménye szerint az előbbi két területen hogyan lehetne előrelépni?

- A lakásbiztosítások terén, úgy gondolom, további nagyléptékű lefedettségnövekedés már nem várható. Fontos feladatunk azonban gondoskodni arról, hogy a fedezetek kövessék az ingatlanárak, valamint az építőipari infláció alakulását, és kezelni kell tudni azt a helyzetet, amelyben az éghajlatváltozás okozta sűrűbb és jelentősebb viharok nagyobb károkat okoznak, hiszen mindezek magasabb díjakat követelnek meg.

A casco terén ezzel szemben nagyobb potenciált látok a növekedésre, de itt sokrétű a probléma (pl. magasabb javítási költségek, magas adóterhek, öregedő autópark). A kockázati biztosítások terén némileg árnyalja a képet, hogy sokan vásárolnak kockázati/védelmi biztosításokat egy megtakarítás vagy befektetés kiegészítő elemeként, amit viszont a statisztika nem vesz figyelembe. Ezzel együtt tény, hogy jelentős tér van még a penetráció növelésére. Ez nagy részben kulturális kérdés is: komoly szerepe lehet a tudatosabb jövőtervezésnek, hogy mind magánszemélyként, mind munkáltatóként készüljünk fel a váratlan helyzetekre.

A szektornak fontos feladata van ebben a fajta edukációban. A MABISZ részéről ezért is szervezünk évről évre az egyes termékek ismertségét támogató kampányokat.

De ugyanígy szektorszintű feladat a termékek egyszerűsítése és testreszabhatósága, valamint a digitális megoldások továbbfejlesztése – ahogy arról már beszéltünk.

Én ezektől együttesen várok felfutást.

Még több párbeszéd és partnerség a szektor érdekében

Milyennek látja a Szövetség és a tagbiztosítók együttműködését, azt a szakmai munkát, ami a MABISZ keretein belül folyik?

- A MABISZ helyzete mindig is nehéz volt, abból a szempontból, hogy sok különböző üzleti modellel és értékesítési csatornával rendelkező szereplő érdekeit kell a szövetségnek összehangolnia, ezért az elnökség elkezdte a MABISZ-stratégia kidolgozását, hogy megtaláljuk a közös nevezőt, amelynek mentén a szektor egységesen tud fellépni. Ennek a stratégiának érthetőnek kell lennie nemcsak a biztosítók, de a körülöttünk lévő egyéb döntéshozók, sőt a társadalom széles rétegei számára is – a hatékony szövetségi munka ezen közös nevezők alapján folytatható. Nagyon fontos továbbá, hogy a szövetségen belül fokozni kell a tagbiztosítók egymás iránti bizalmát, hiszen ez az alapja a sikeres közös munkának.

> **Az elnökség elkezdte a MABISZ-stratégia kidolgozását, hogy megtaláljuk a közös nevezőt, amelynek mentén a szektor egységesen tud fellépni.**

Az edukáció fontosságát Elnök Úr többször említette már, személyesen részt is vett a legutóbbi Biztonság Hete megnyitóján. Szövetségi vagy „csupán" tagbiztosítói feladat ez a társadalom felé irányuló edukációs célkitűzés? Jól gondolom-e, hogy ennek az edukációs feladatnak a jegyében a Szövetség és a Tagbiztosítók a kommunikációs tevékenységüket összehangolhatnák, és versenysemleges üzeneteket megfogalmazva fordulhatnának akár együttesen is a nyilvánosság felé?

- Örülök, hogy említi a Biztonság Hetét, hiszen ez az az országos közlekedésbiztonsági és baleset-megelőzési rendezvénysorozat, amely példaértékű edukációs program. Mintaként szolgálhat számunkra is, hogy hogyan lehet jó és hatékony programot szervezni úgy, hogy felkeltsük az állami szervek, hatóságok figyelmét és érdeklődését, valamint el tudjuk juttatni üzeneteinket a megcélzott társadalmi csoportokhoz. Büszkék vagyunk rá, hogy ezt a MABISZ és az ORFK-OBB által útjára indított tematikus hetet más országokban is kezdik átvenni a „Child Safety" rendezvények keretében. A siker titka szerintem, hogy jól fogta meg a problémát, az iskolakezdés pedig mindig megfelelő pillanat a közlekedésbiztonság fontosságának felhívására.

A piaci versenyt tekintve, mit vár a magán-egészségbiztosítás folyamatos erősödésétől, milyen hatással lehet a verseny a szektornak erre az ágazatára?

- Az állami egészségügyi rendszer kihívásai miatt egyre szélesebb rétegek veszik igénybe rendszeresen a magánegészségügyi szolgáltatásokat, így évről évre növekszik ez a piac. A költségek ugyanakkor már évekkel ezelőtt is megterhelők voltak a többség számára, amit az infláció tovább súlyosbított. A szektorinfláció meg is haladta az általánost, ezért a családoknak egyre nagyobb terhet jelent ez a kiadás, amely egyébként az egyik

legmagasabb Magyarországon az OECD országok között. Emellett a munkaerőért folytatott versenyben azok a munkáltatók járnak elöl, akik ezt a terhet leveszik a munkavállókról. Az egészségbiztosítás ma a legkeresettebb béren kívüli juttatás a munkavállalók körében. Így folyamatosan erősödik az úgynevezett company care modell.

Ezt a potenciált látva a biztosítók egymás után lépnek be erre a piacra, fokozódik a verseny, ezért felértékelődik az egészségbiztosítás területén szerzett szaktudás és tapasztalat. A biztosítók keresik, hogy hogyan tudnak egyre versenyképesebb megoldásokat kínálni gyors és reaktív, a piaci igényekre rezonáló termékfejlesztéssel, rugalmas és testreszabható konstrukciókkal, vagy éppen az AI-jal támogatott megoldásokkal, az adminisztráció automatizációjával. Egyre nagyobb hangsúlyt kap a betegútmenedzsment, a károk alakulásának és a folyamatoknak a biztosító általi kontrollja, racionalizálása. Mindez egyre magasabb szintű egészségügyi szolgáltatások nyújtását célozza, amelyeket a lehető legkedvezőbb díjakon szeretnének kínálni a piac szereplői.

A MABISZ-ban lezajlott tisztújítást követő sajtóközleményben köszönetet mondott Erdős Mihály leköszönő elnök úrnak, hozzátéve, hogy kiemelkedően mozgalmas és eredményes időszakot zárt a MABISZ élén. Máshol úgy fogalmazott, hogy „nagyon sok szabályozói feladat befolyásolja a szektor munkáját." Milyen lenne az ideális kapcsolat vagy munkamegosztás az állami szabályozás és a biztosítási szektor együttműködésében?

A több párbeszédre és partnerségre épülő együttműködést látnám ideálisnak.

- Én a több párbeszédre és partnerségre épülő együttműködést látnám ideálisnak, ahol mielőbb részesei lehetnének a biztosítók is az állami programok kialakításának. Biztos vagyok benne, hogy a szolgáltatók oldalán rendelkezésre álló tapasztalat, egyszersmind szaktudás fontos támogatást jelenthet ezek tervezésében és kivitelezésében. Hiszen közös érdekünk az öngondoskodás erősítése, illetve, hogy a lakosság anyagilag is fel legyen készülve a nem várt eseményekre, fedezve legyen a vagyon. Különösen egy olyan összetett ágazatban, mint a biztosítás, fontos, hogy időben és mélyebben tudjunk együtt gondolkodni a kihívásokról. Természetesen célunk kell legyen az is, hogy a Magyar Biztosítók Szövetsége az államigazgatással párhuzamosan ugyanolyan gördülékeny együttműködést folytasson minden más partnerével is, köztük az alkuszszövetségekkel, valamint a Bankszövetséggel.

Köszönjük a beszélgetést, és sok sikert kívánunk a Magyar Biztosítók Szövetségének élén!