



Lakossági Biztosítási Monitor, kitekintés 2012-re

**Adatfelvétel
időpontja**

2011. szeptember 26 – október 14.

**Minta
nagysága**

1000 fő

Mintavétel

**Országos, 18-70 éves lakosságra életkorilag,
nemileg és földrajzilag reprezentatív.**

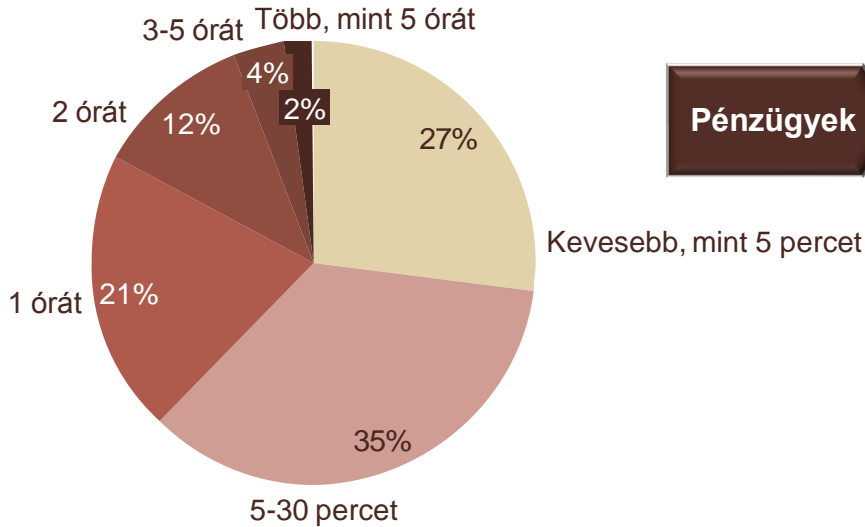
Módszertan

Nagy mintás, személyes, kérdőíves megkérdezés.

Kérdőív

43 tartalmi, 5 életmód és 10 demográfiai kérdés.

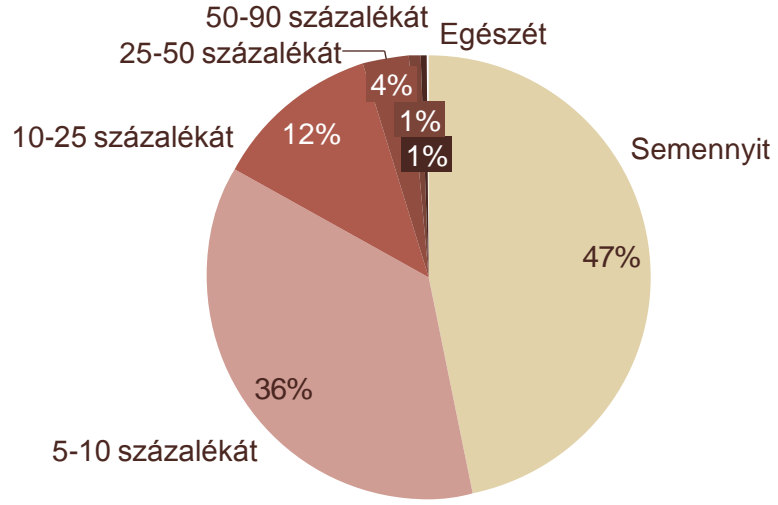
Hetente átlagosan körülbelül mennyi időt tölt pénzügyei intézésével?



Pénzügyek → Hetente átlagosan 47 percet

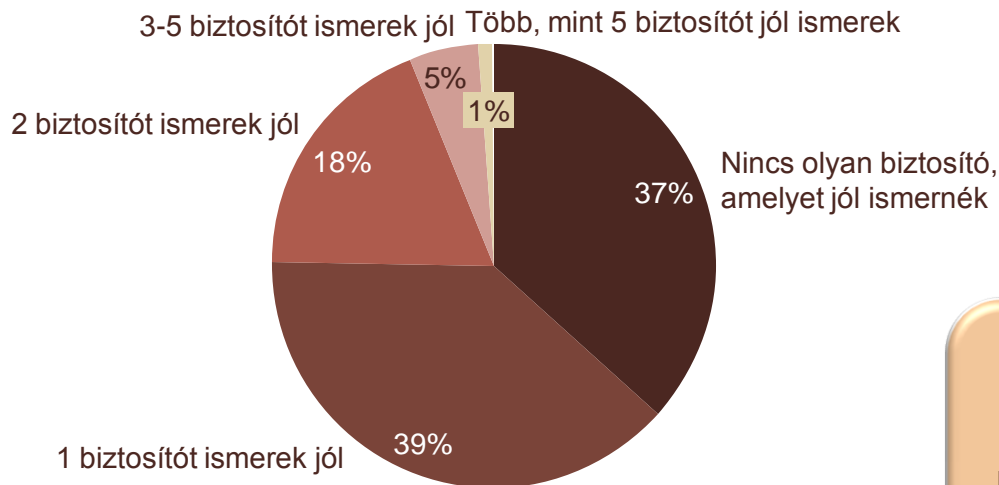
A megkérdezettek hetente nagyon kevés időt töltenek biztosítási ügyeik intézésével, abszolút és relatív értelemben is

Ennek körülbelül mekkora részét tölti biztosítási ügyeinek intézésével?



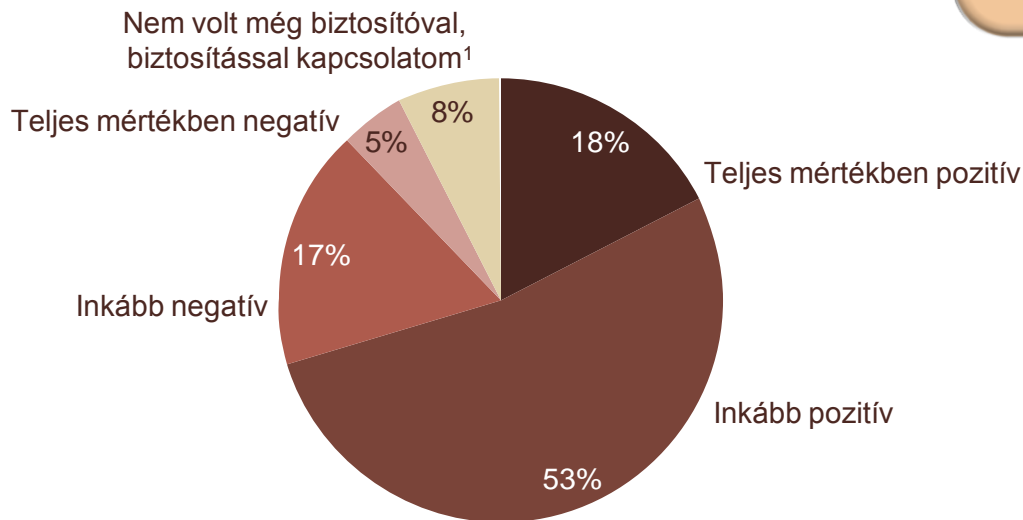
Biztosítás → Hetente átlagosan 3,4 percet, a fenti átlagos értékkel számolva

Mennyire ismeri a biztosító társaságokat?



A megkérdezettek annak ellenére nem, vagy alig ismerik a biztosítótársaságokat, hogy a velük kapcsolatos élményeik alapvetően pozitívak

Gondoljon a legutóbbi biztosítóval, biztosítással kapcsolatos élményére! Ez milyen volt?



¹ Vagy nem a megkérdezett intézi

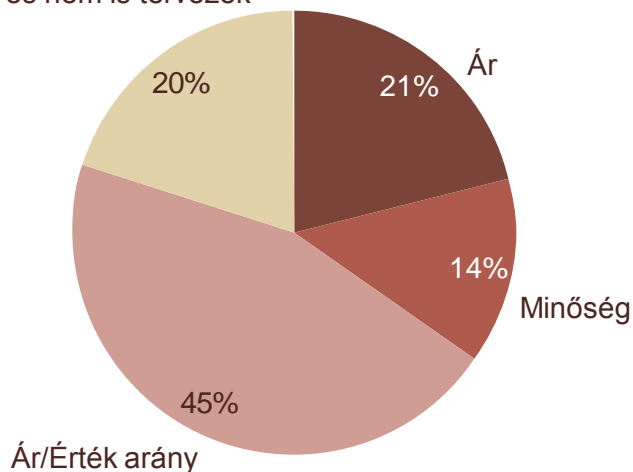
Biztosításválasztás kritériumai

Amikor kötelező gépjármű felelősség biztosítást köt, akkor mi a legfontosabb az Ön számára?

Amikor más típusú biztosítás(oka)t köt, akkor mi a legfontosabb az Ön számára?

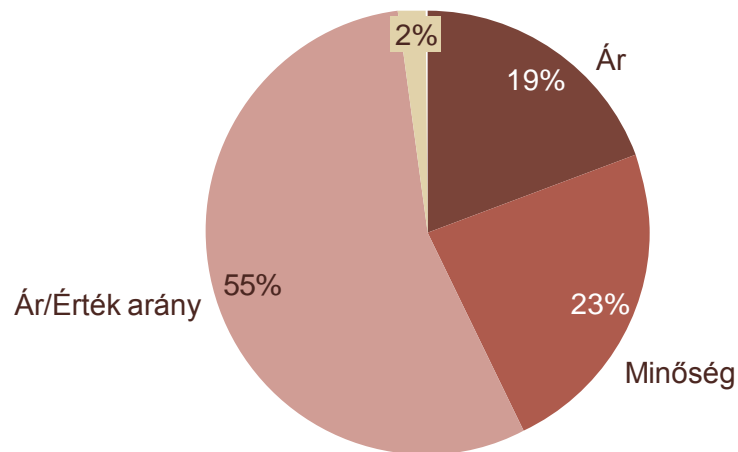
KGFB esetén

Nem kötöttem még ilyen biztosítást és nem is tervezek



Más biztosítás esetén

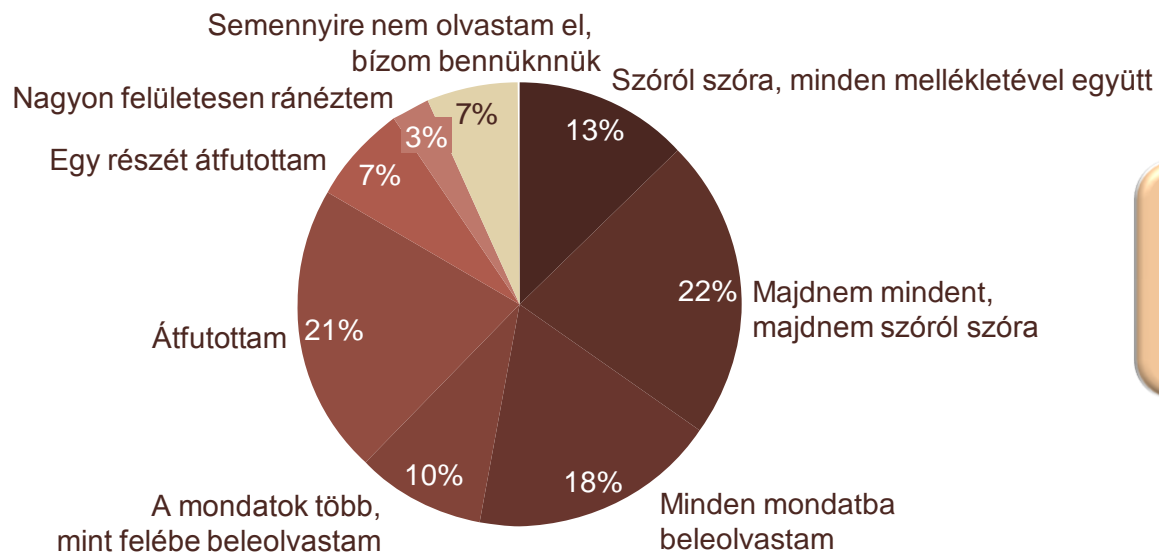
Nem tudott válaszolni



A megkérdezettek legnagyobb része az ár/érték arányt tartja legfontosabbnak biztosítás kötése során

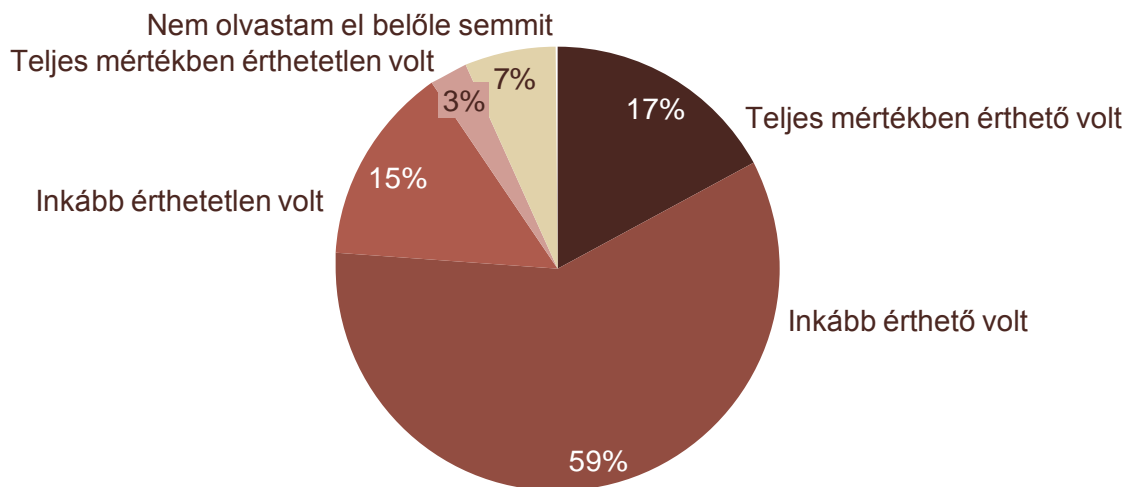
A biztosítási szerződés

Legutóbbi biztosítási szerződésének megkötése előtt mennyire tüzetesen olvasta el a szerződést?



A megkérdezettek egytizede nem, vagy csak nagyon felületesen olvasta el a biztosítási szerződését...

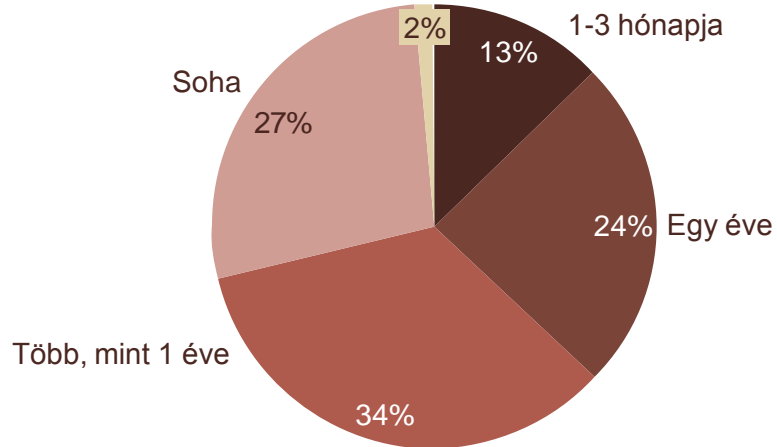
Amit elolvasott a szerződésben, mennyire volt tisztán érthető Önnek?



... ugyanakkor a szerződés tartalma a válaszadók több, mint háromnegyed részének érthető volt

Mikor kereste Önt legutóbb fel személyesen főbiztosítója képviselője, az Ön személyes biztosítási tanácsadója?

Nem tudott válaszolni, vagy nem érintett

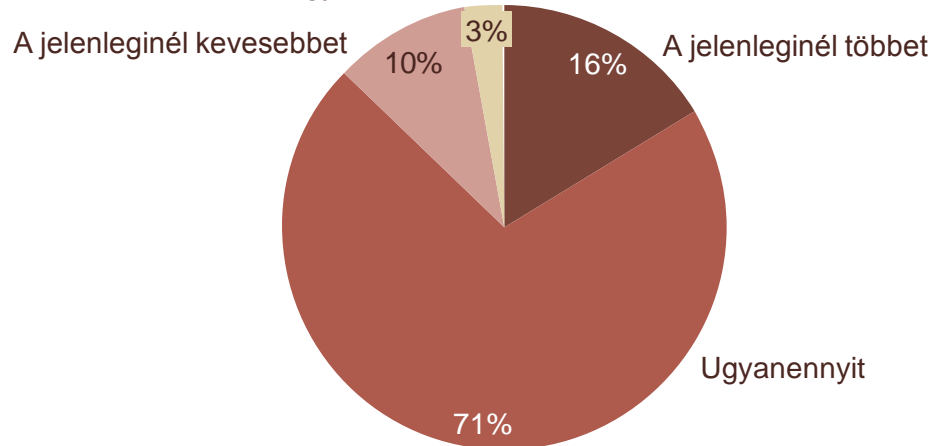


**A megkérdezettek
86 százalékát egy éve, vagy annál
régebben kereste fel személyesen
főbiztosítója.**

**Ugyanakkor 81 százalékuk
gondolja úgy, hogy ez elegendő,
vagy még sok is, ami meglepő
eredmény.**

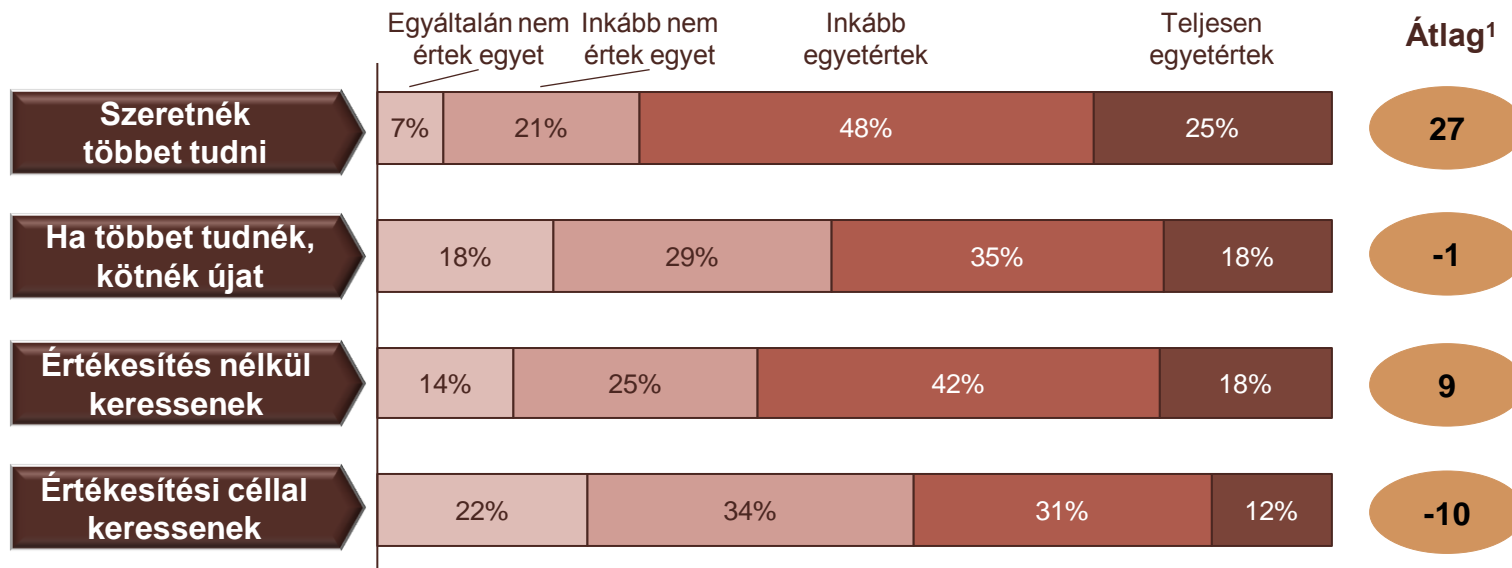
Mit javasol, mennyit kommunikáljon Önnel jelenlegi főbiztosítója?

Nem tudott válaszolni, vagy nem érintett



Mennyire ért egyet az alábbi állításokkal?

- Hasznos lenne többet tudni a biztosítókról, biztosításokról
- Ha többet tudnék a biztosítókról, biztosításokról, akkor több biztosításom lenne
- Szívesen veszem, ha értékesítési szándék nélkül, tájékoztató, információközlő módon megkeres egy biztosító
- Szívesen veszem, ha értékesítési szándékkal, valamilyen termék eladásának céljából megkeres egy biztosító



Habár kis mértékben elutasítók a megkérdezettek az értékesítési célú megkereséssel kapcsolatban, 42 százalékuk azt mondta, hogy elfogadhatónak tartja

A megkérdezettek több, mint fele kötne újabb biztosítást több tájékoztatás esetén

¹ Indexpont; a százalékos értékeket egy -100-tól 100 pontig terjedő skálára konvertálva

Pénzügyi tanácsadók elfogadottsága, a beléjük vetett bizalom

Mit gondol, kik, milyen tanácsokat adnak, adhatnak Önnek a biztosítások kapcsán?

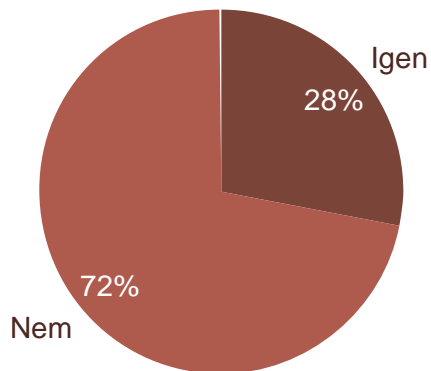
- Azt ajánlja, amely NEKEM a legjobb
- Azt ajánlja, amely az ő számára rövidtávon a legkedvezőbb, például a legnagyobb jutalékot kapja érte
- A fenti kettő zömében egybeesik ez esetben (ami nekem is a legjobb, és neki is a legkedvezőbb)
- Nem tudom, hogy mit jelent ez a kifejezés / nem tudott válaszolni

	Nekem a legjobbat	Magának rövid távon legjobbat	Nekem és neki a legjobb egybeesik	Nem tudja mit jelent / nincs válasz
Olyan közvetítő, tanácsadó, aki számos biztosító termékeit kínálja	23	41	33	4
Ha egy konkrét biztosító kirendeltségére személyesen bemegyek	19	39	40	2
Online biztosítási alkusz cég	19	43	29	10
Egy konkrét biztosító, ha direktben a neten rendelem meg a termékét	18	42	37	3
Alkusz	18	39	31	13
Egy konkrét biztosító, ha felhívom telefonon	16	45	37	2
Olyan közvetítő, tanácsadó, aki 1 biztosító termékeit kínálja	15	47	34	3
Biztosítási bróker	14	44	31	11
Bankár a bankban	13	45	38	4
Ingatlan ügynök	13	52	33	2
Gépjármű kereskedő	13	58	27	2

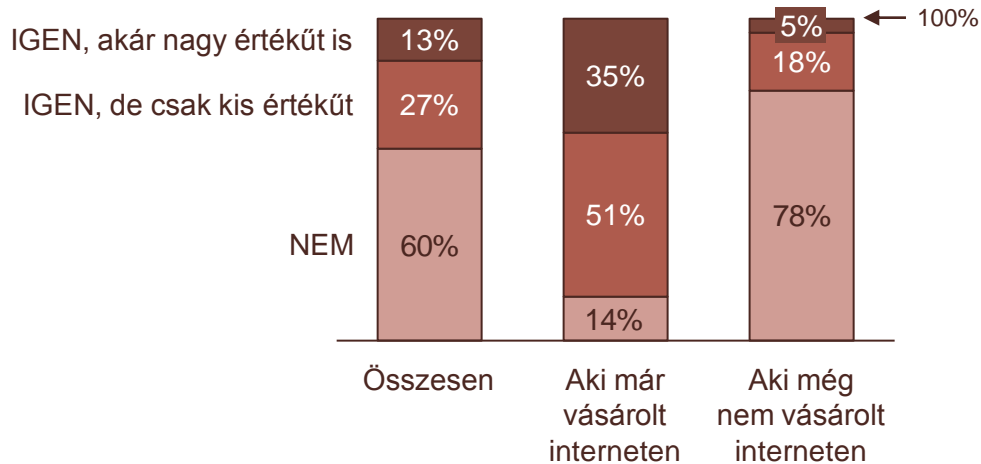
Az eredmények egyik legfontosabb tanulsága, hogy a többi kategóriához képest kiemelten nagy azok aránya, akik nem tudják, mivel foglalkozik egy biztosítási alkusz vagy bróker.

Emellett látható, hogy a megkérdezettek úgy gondolják, hogy a tanácsot adó személy vagy cég a saját érdekeit az ügyfél elé helyezi.

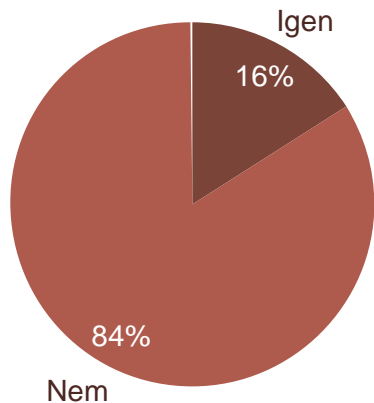
Vásárolt már Ön biztosítást interneten?



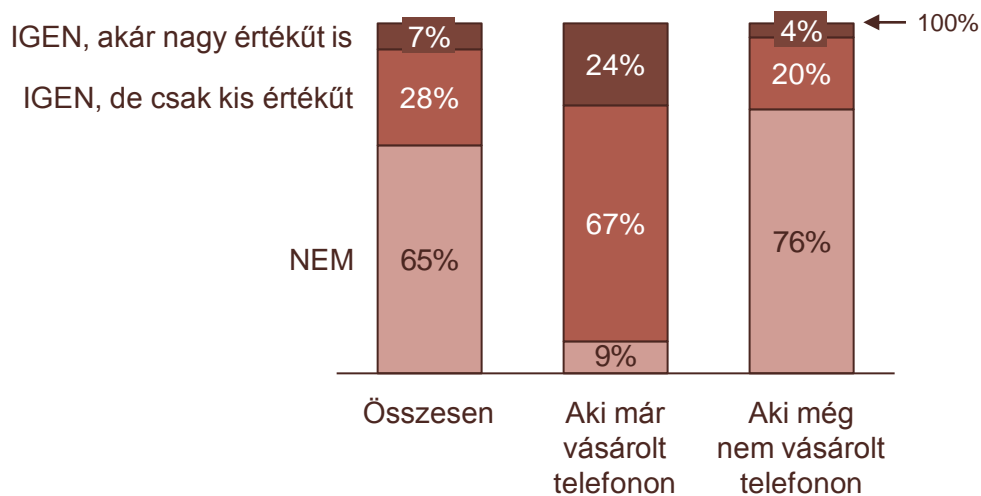
Vásárolna Ön biztosítást interneten? ¹



Vásárolt már Ön biztosítást telefonon?



Vásárolna Ön biztosítást telefonon? ¹

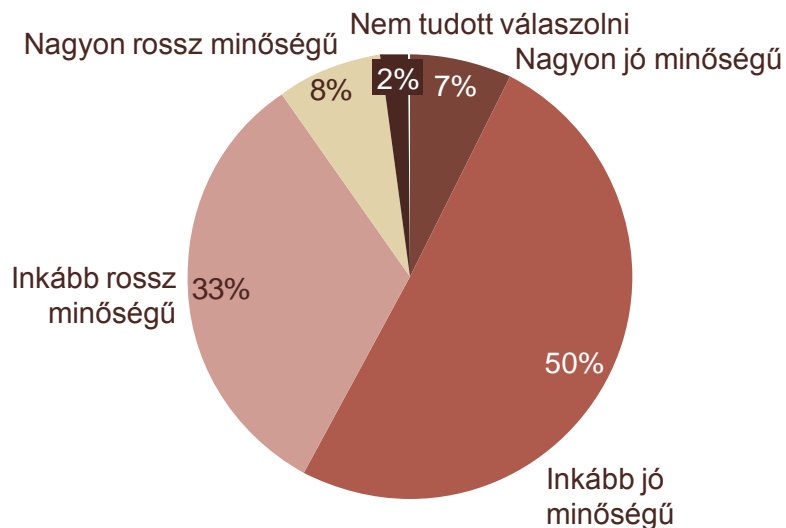


¹ aki nem tudott válaszolni, azt "nem"-ként értelmeztük

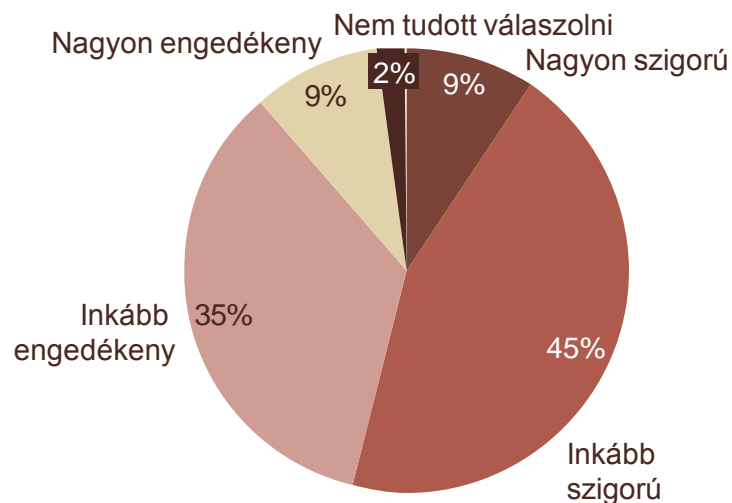
Ön szerint a biztosítókkal kapcsolatos állami felügyeleti, fogyasztóvédelmi tevékenység, szabályozási környezet milyen minőségű?

Ön szerint a biztosítókkal kapcsolatos állami felügyeleti, fogyasztóvédelmi tevékenység, szabályozási környezet mennyire szigorú?

Felügyelet, szabályozás minősége



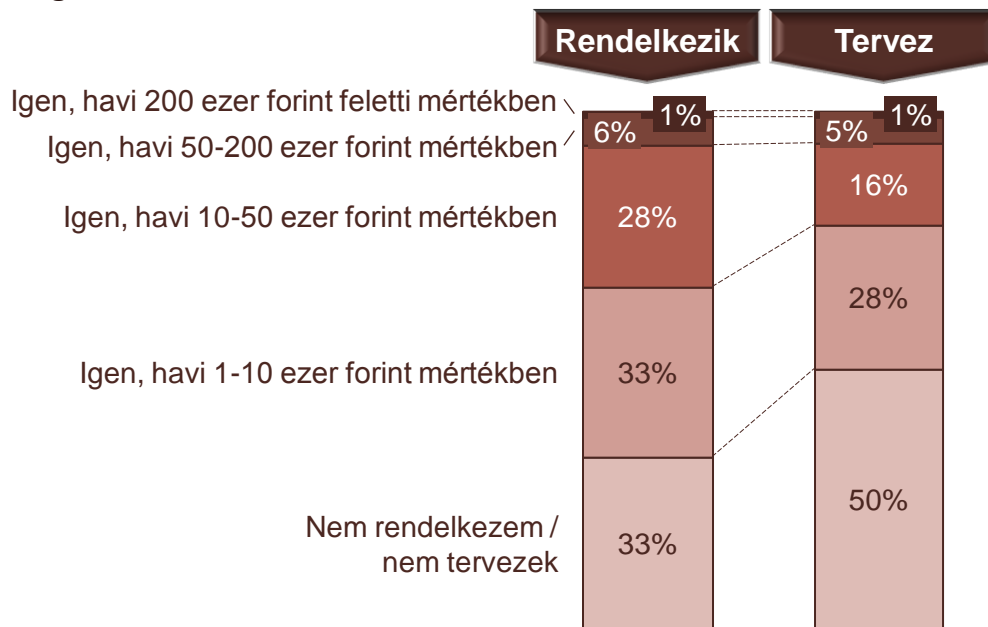
Felügyelet, szabályozás szigorja



Bár határozott vélemény sem pozitív, sem negatív irányban nem alakult ki a megkérdezettek körében, általában elmondható, hogy inkább jó minőségű, szigorú felügyeleti és szabályozási környezetet érzékelnek a biztosítók esetén

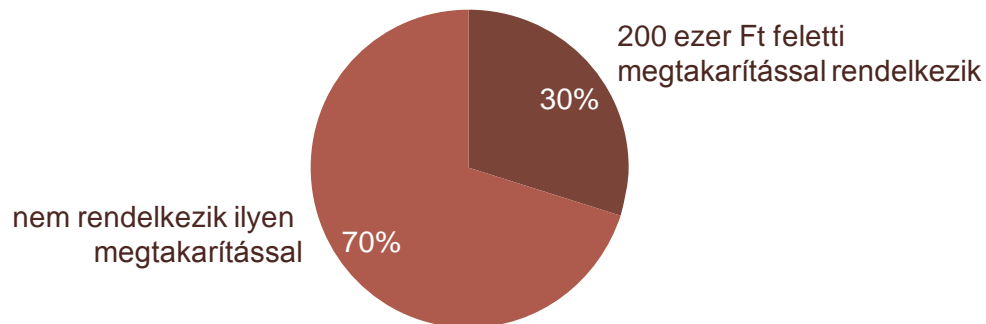
Rendelkezik Ön havi rendszeres megtakarítással, befektetéssel?

A jelenlegi anyagi helyzete alapján tervez Ön az elkövetkező egy évben új, vagy további havi rendszerességű megtakarítást, befektetést?

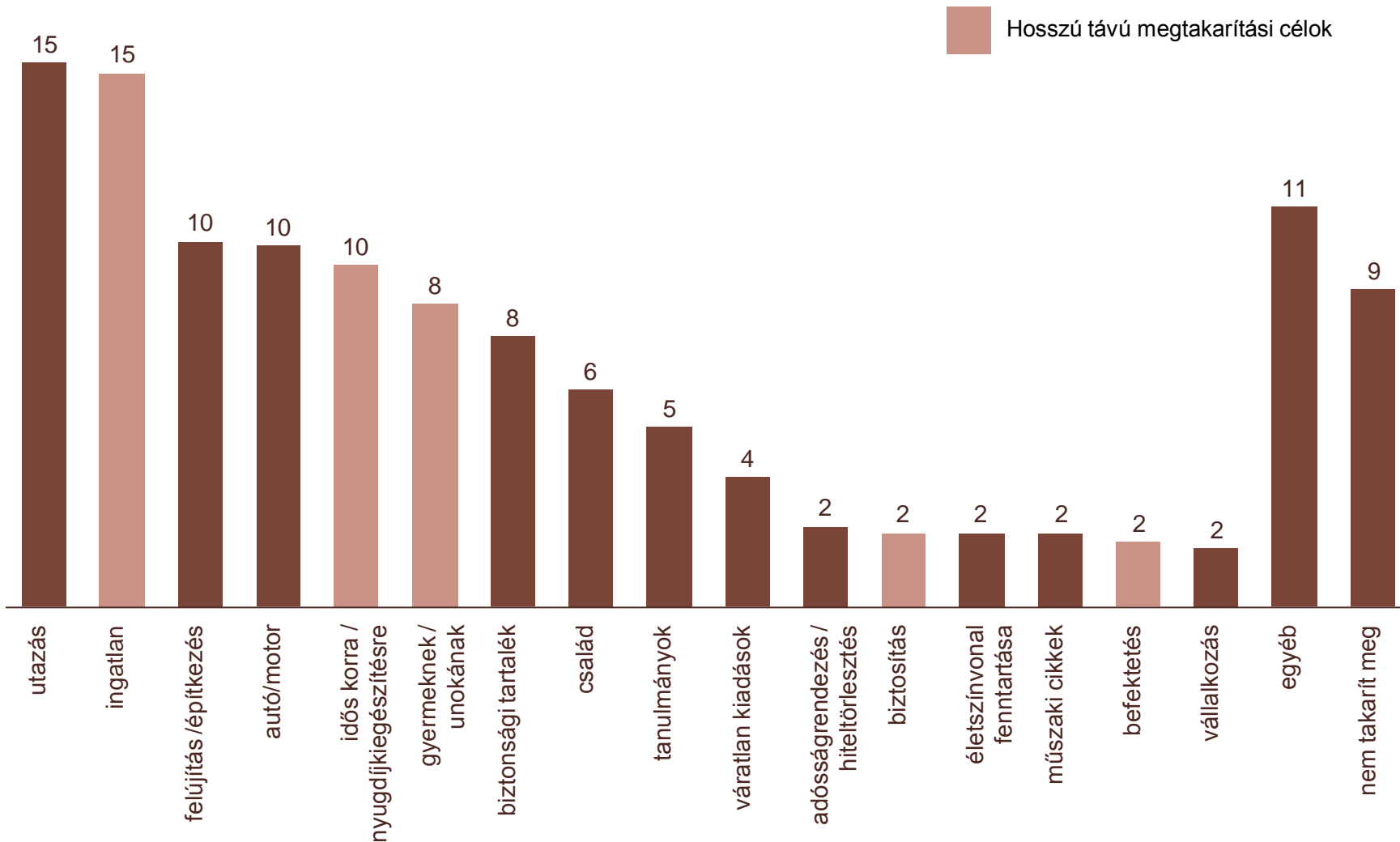


Ha mostanában kezdenének új megtakarításba, **az összes megkérdezett 36 százaléka forintban, 24 százalékuk euróban** tenné ezt (12 százalékuk egyéb devizanemben, a többiek nem mostanában kezdenének megtakarítani).

Rendelkezik Ön összesen 200 ezer forintot meghaladó megtakarítással, amely NEM HAVI RENDSZERES MEGTAKARÍTÁS EREDMÉNYE?

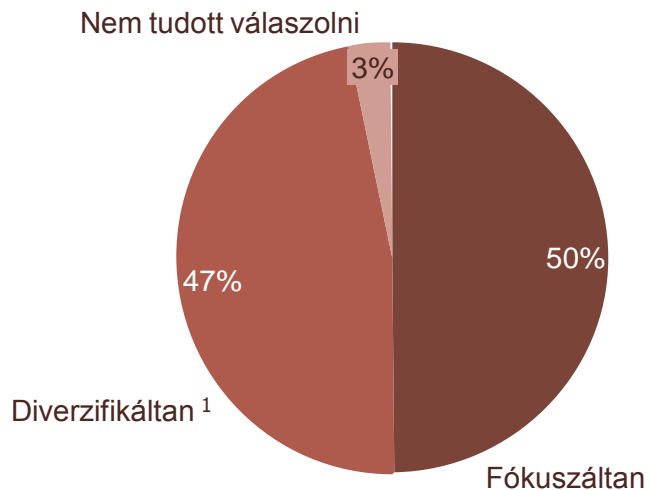


Mire, milyen célból takarít meg, vagy takarítana meg elsősorban?

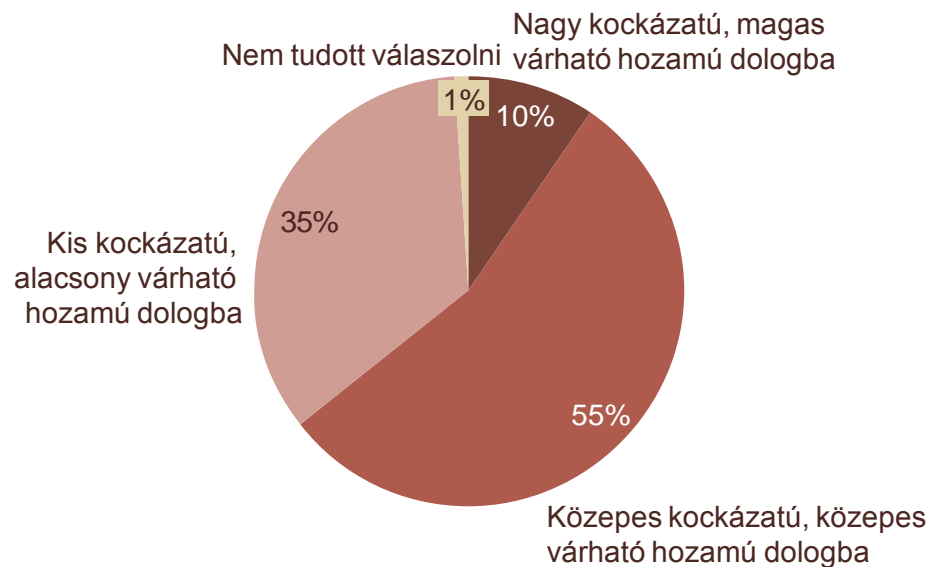


Ön hogyan fekteti/fektetné be a pénzét?
Melyikbe fektetne legszívesebben?

Eszközhasználat



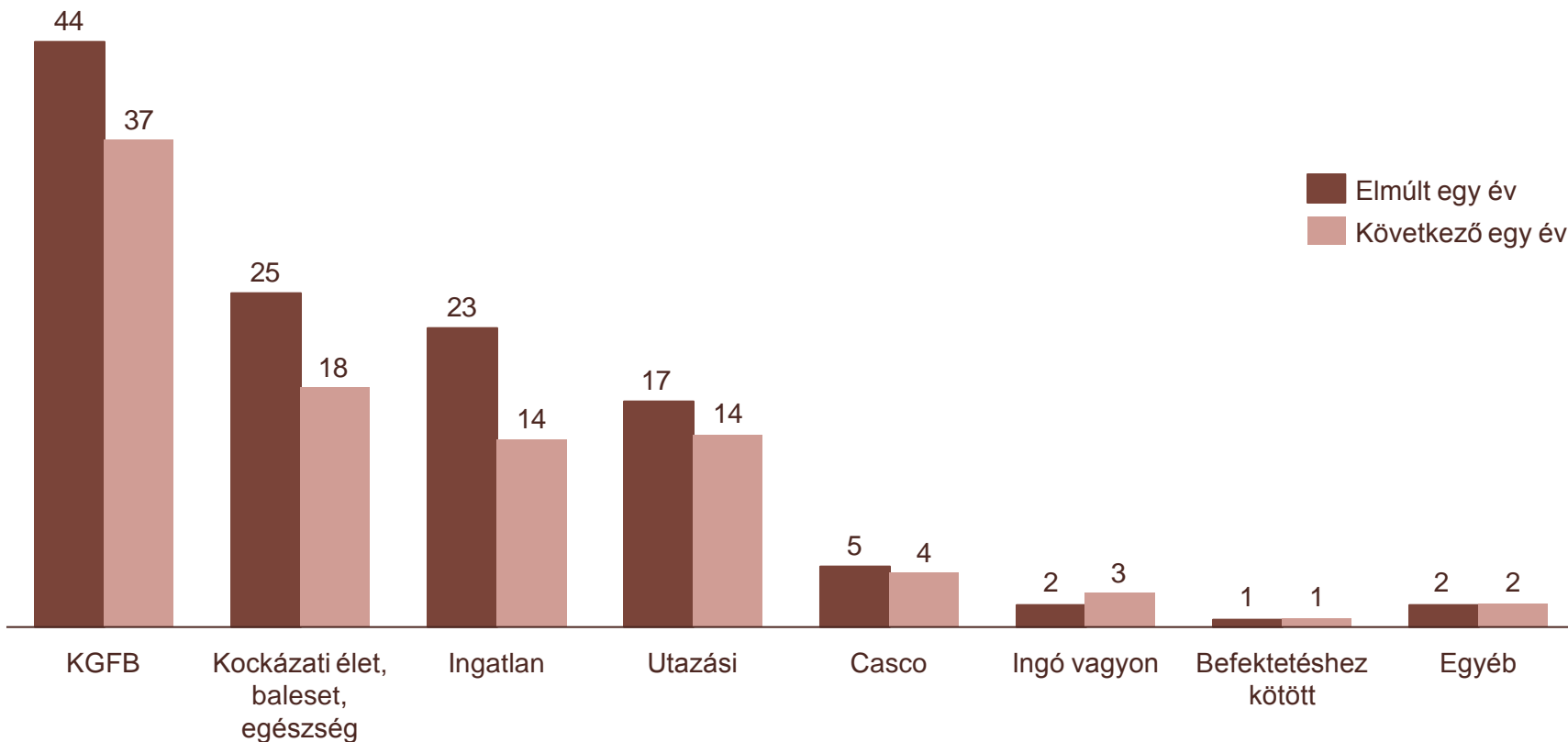
Kockázat és hozam



¹ a megkérdezettektől a „szétterítve, tehát számos dologba” kifejezést alkalmaztuk

Milyen biztosításokat kötött Ön az elmúlt 1 év során?

Milyen biztosításokat tervez kötni, vagy újrakötni az elkövetkező 1 évben?

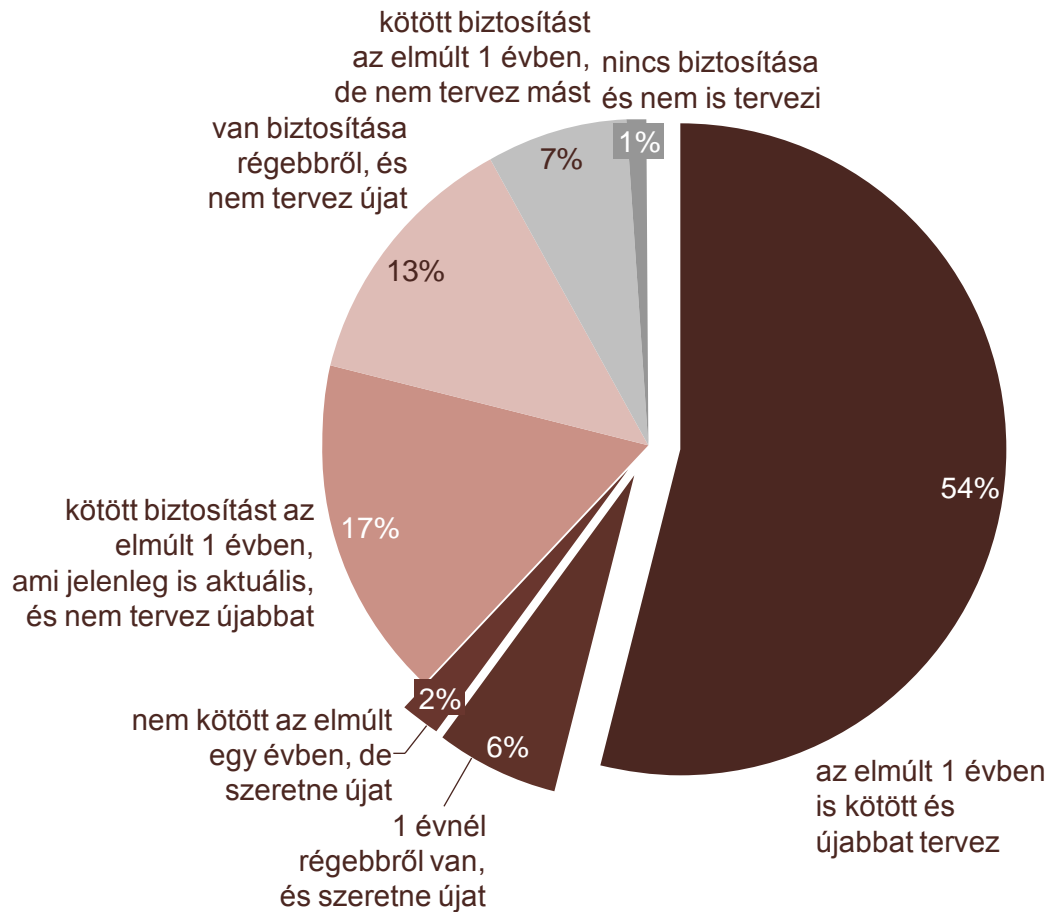


A megkérdezettek 91 százalékának van/volt biztosítása 2011-ben.

Átlagosan 1,4 db biztosítást kötöttek az elmúlt egy évben, és 1,1-et terveznek kötni a következő egy évben.

A meglévő kockázati biztosítások 72 százaléka, míg a tervezettek 78 százaléka életbiztosítás.

Biztosítások jelenlegi és jövőbeni (1 év) igénybevétele a megkérdezettek szerint



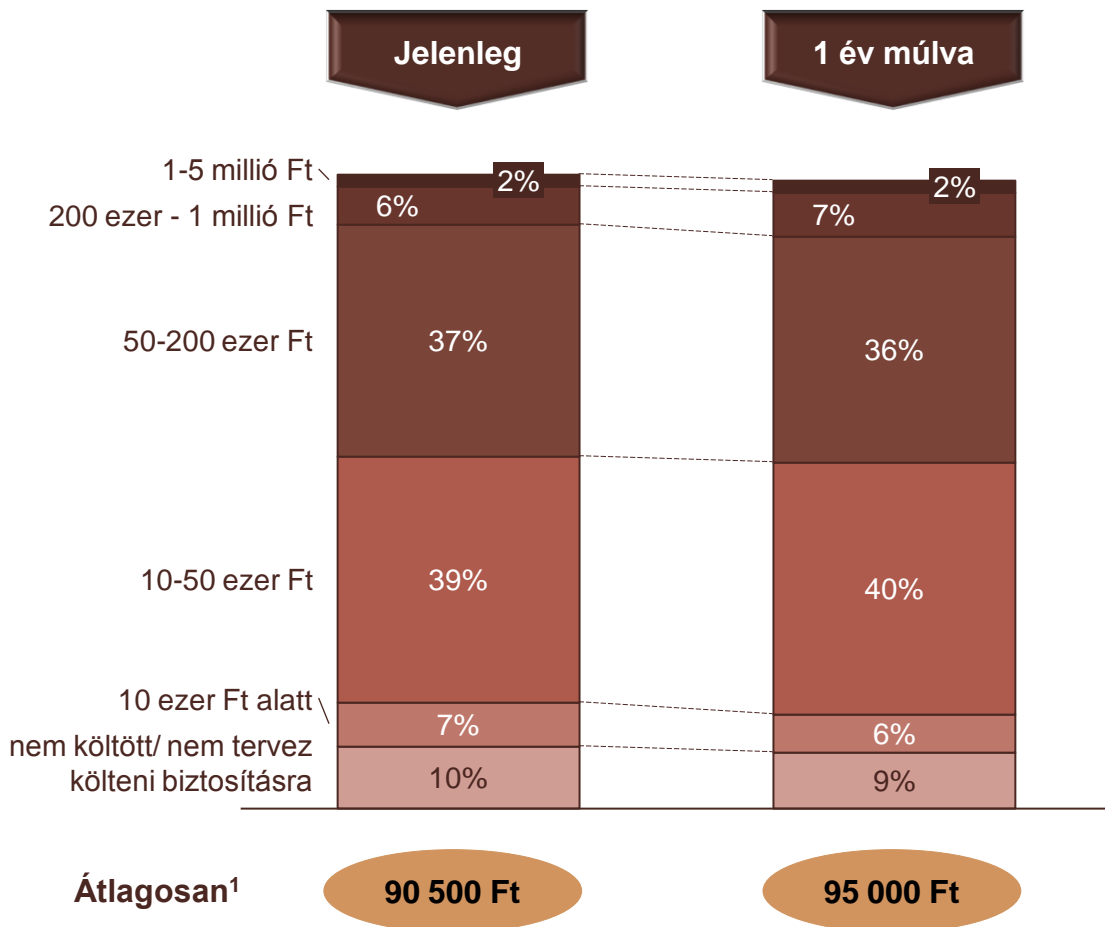
KERESLET:

A megkérdezettek 62 százaléka tervez új biztosítás vásárlást / módosítást / váltást a következő évben.

Ezen potenciális ügyfelek 97 százaléka jelenleg is kapcsolatban áll biztosítókkal.

Mennyit költ(ött) Ön biztosításra 2011-ben összesen?

Ön mennyit tervez költeni biztosításra 2012-ben összesen?

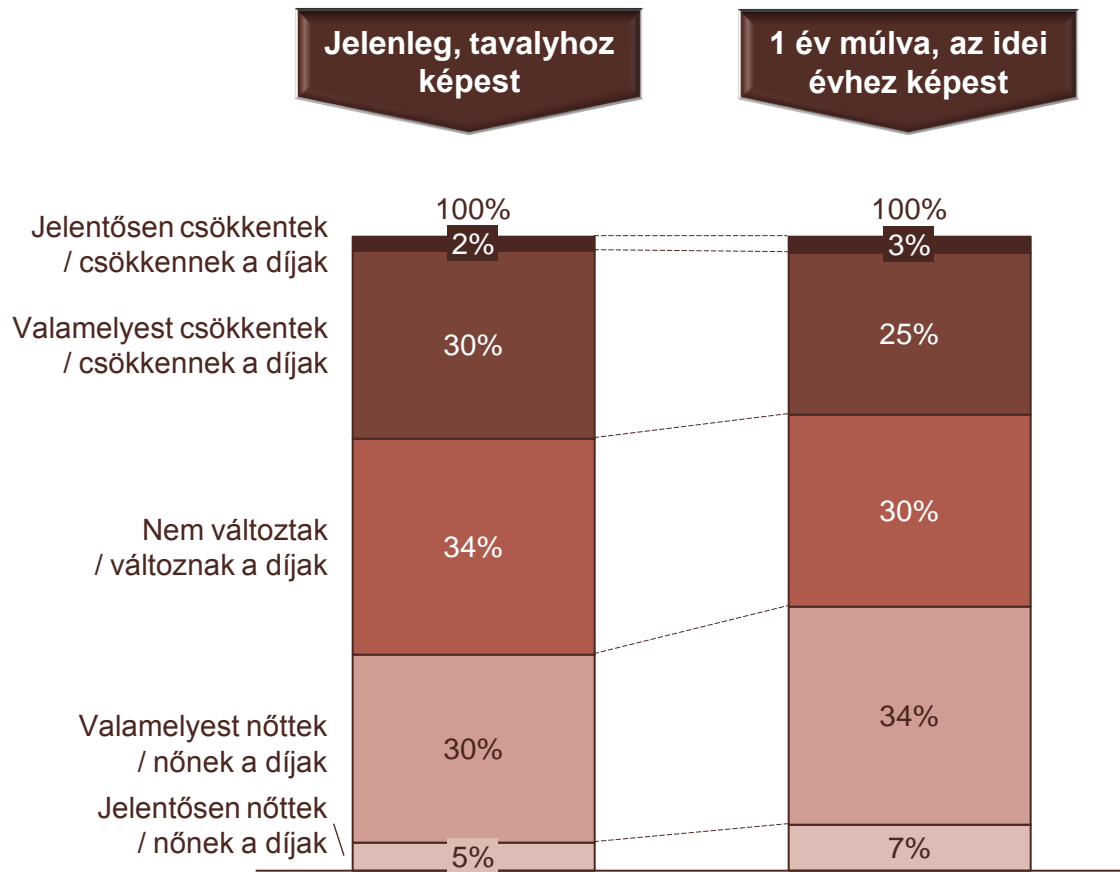


A megkérdezettek nem terveznek jelentős változtatást a biztosításra fordított költségükben a következő évben

¹az összes megkérdezett alapján

Ön szerint hogyan alakultak a biztosítási díjak, olcsóbb vagy drágább egy ugyanolyan biztosítást kötni, mint 1 évvel ezelőtt?

Ön szerint hogyan fognak alakulni a biztosítási díjak, olcsóbb vagy drágább lesz egy ugyanolyan biztosítást kötni 1 év múlva, mint most ?



A válaszadók várakozása szerint a következő egy év nagyobb díjemelkedést fog hozni, mint az elmúlt egy év hozott

Örömmel válaszolunk a felmerülő kérdéseikre!

Győri Dávid

ügyvezető igazgató

+36 70 210 5015

david.gyori@xallis.hu

Ami nem hangzott el az előadáson:

- Az adatok **demográfiai** bontása (életkor, nem, jövedelmi szintek, régió, foglalkozás, iparág, stb. alapján)
- Biztosítók **névismertsége, piaci részesedése**
- 2012-ben **igénybe venni / változtatni kívánt biztosítások megoszlása jövedelem** és a 2011-ben biztosításokra költött összegek **alapján**
- Az **ügyféloktatás és az értékesítés** kapcsolata számokban
- Jelenlegi és jövőbeni anyagi helyzet megítélése, **jövedelmi szintek és a biztosításokra költött összeg** kapcsolata
- **Banki és biztosítói piaci részesedés**, főbanki és főbiztosítói szerep
- Ügyfelek **elégedettsége főbankjukkal, főbiztosítójukkal**
- A **szolgáltatóval való elégedettség és a különböző típusú pénzügyi tanácsadók megítélésének** kapcsolata
- Jövőbeni megtakarítások és hitelek **devizanemének** vizsgálata
- További elemzések