

# A TANÁCSADÓ

IV. évfolyam 3. szám

a pénzügyi szektor magazinja

VÁLTOZÓ KÖRNYEZET  
VÁLTOZÓ TERMÉKEK  
VÁLTOZÓ TECHNOLOGIA

TÖBB SZÁLON KELL KÖTÖDNI AZ ÜGYFELEKHEZ?



ENGLISH SUMMARY  
SEE PAGES 101-104



Wáberer György:  
Segíthet a biztosító-  
nak a Wáberer  
fuvarozó cég márka-  
neve, stabil háttere

**BIZTOSÍTÁS**



Klusoczi Kornél:  
Kamat- és díjcsök-  
kentés a bankoknál  
a kreatív termékfej-  
lesztés helyett

**BANK**



Pandurics Anett:  
Értékesítési  
fókuszunkban  
a Magyar Posta és  
az alkuszok állnak

**BIZTOSÍTÁS**

1 Előszó

## Biztosítás

- 4 Mozgalmas év vége előtt a biztosítási piac (elemzés)
- 8 Továbbra sem remél jobbat a biztosítási piac
- 10 Korlátok a növekedésben (körkérdés)
- 12 Vállalati üzletágát erősíti a Generali (interjú: Sinkó Ferenc, Generali-Providencia Biztosító)
- 16 Többeket foglalkoztatnak az időskori évek (AEGON kutatás)
- 18 Van igény a prémium befektetési szolgáltatásokra (interjú: Havas Gábor, AEGON Prémium Üzletág)
- 20 Változó követelményrendszerrel járhat együtt az alkuszok erősödő szerepe (interjú: Csonka István, Groupama Garancia Biztosító)
- 22 Klasszikus életbiztosításban hisz a Grawe (interjú: Hochmann András, Grawe Életbiztosító)
- 24 A szegmentálás sikeres üzleti modell (interjú: Orosz András, DIMENZIÓ Biztosító)
- 26 Sikeres bankbiztosítási modellt működtet a Posta Biztosító (interjú: Pandurics Anett, Posta Biztosító)
- 28 Csökkenő piaci koncentrációban erősít a SIGNAL (interjú: Kálóczy Tamás, SIGNAL Biztosító)
- 30 Külföldi orvosi szolgáltatást nyújt a CIG Egészség-biztosítása (interjú: Csurgó Ottó, CIG Biztosító)
- 32 Új név, szilárd tulajdonosi elkötelezettség, növekedési célkitűzések a Wáberer Hungáriánál (interjú: Wáberer György, Wáberer Hungária Biztosító)

## Bank

- 34 Elveszett év(ek) (elemzés)
- 38 Egyelőre a fiók mélyén lapulnak a rózsaszín szemüvegek (prognózis)
- 40 Változó akvizíciós stratégiák (körkérdés)
- 42 A család bankjaként erősít az FHB (interjú: Tokodi Gábor, FHB Bank)
- 45 Továbbra is növekedési pályán a Budapest Bank kkv üzletága (interjú: Tóth Viktor, Budapest Bank)
- 48 Reálisan nem számíthatunk növekedésre az elkövetkező években (interjú: Geiszbühl Mihály, Erste Bank)
- 52 Az ügyfelek megismerése túlélési eszköz a bankok számára (interjú: Klusoczki Kornél, Raiffeisen Bank International)

## Befektetés

- 54 A hazai alapkezelői piac egyelőre nem követi az európai trendeket (elemzés)
- 56 Még nem jött el a komplexebb alapok értékesítésének ideje (körkérdés)
- 58 Abszolút hozam tőkevédelemmel

60 A befektetési arany piaca: a fejlődés korai stádiumában (interjú: Szalai Sándor, Solar Gold)

## Öngondoskodás-nyugdíj

- 62 Hatékonyra kell tenni az egyéni hozzájáruláson alapuló nyugdíj-megtakarítási rendszereket (elemzés)
- 64 Felgyorsultak az események az önkéntes egészség-pénztárak piacán (interjú: Lukács Marianna, Patika Egészségpénztár)

## Konferencia

- 66 Erősödik a fogyasztóvédelem
- 68 Jubiláló FBAMSZ: helyes irány a minőség képviselete (interjú: Papp Lajos, FBAMSZ)
- 70 Új korszak virrad a biztosítási közvetítőkre (EFMA elemzés)
- 72 Ambiciózus célkitűzések, innovatív megközelítés (interjú: Polányi Zoltán, UNIQA Biztosító)
- 78 Ki marad életben a biztosításközvetítői szektorban? (interjú: Kerekes Zoltán, SK Trend)
- 82 Gender direktíva: kockázatosabb lehet a jövőben az árázás (interjú: Hauer Judit, Deloitte Magyarország)
- 84 Pozitív eredményeket hoztak az alkuszoknak is az ING innovációi

## Marketing

86 A hirdetéseknel is többet érhet a közösség véleménye

## IT

88 Pénzintézetek a Facebookon (IND Group elemzés)

## HR

- 90 Biztosítási hálózatok: nem működik a kivárák, megújulásra van szükség
- 92 Interim életvitel: rugalmasság nélkül elképzelhetetlen a tartós siker

## Jog

- 94 Hagyott nyitva kérdéseket az új Munka Törvénykönyve (interjú: Dr. Ormai Gabriella, Dr. Bán Péter, Ormai és Társai CMS Cameron McKenna LLP)
- 96 A fogyasztóvédelem feladata reklamálni tanítani (interjú: Siklósi Máté, CP Contact Fogyasztóvédelmi Tanácsadó Kft.)

## Bor és gasztronómia

- 98 Annyit palackozunk le, amennyit nyugodtan és büszkén tudunk vállalni (interjú: Bárdos Sarolta, Tokaj-Nobilis Szőlőbirtok)

## Rendezvény

100 Konferenciaajánló

101 **English Summary**

A Tanácsadó

Felelős kiadó: Solyomi Dávid (david.solyomi@extremenet.hu) | Főszerkesztő: Varga Veronika

Szerzők: Binder István, Kincsei Éva, Solyomi Dávid, Straub Erzsébet, Varga Veronika (szerkesztoseg@tanacsadomagazin.hu)

Fotó: AtteKovacs | Tervezés/tördelés: ColorShop Studio Kft.

Értékesítés: sales@tanacsadomagazin.hu

Kiadó: Extreme Net Kft., 2120 Dunakeszi, Széchenyi u. 74/A | Szerkesztőség: 1051 Budapest, Vármegye utca 3-5.

Kézirat lezárva: 2012. szeptember 7. | ISSN: 2060-6028 | Lapengedély száma: 163/099/1/2009.

MINDEN JOG FENNTARTVA

A hirdetések tartalmáért a kiadó felelősséget nem vállal.

A Tanácsadó elektronikus változatát ingyenesen letöltheti a [tanacsadomagazin.hu](http://tanacsadomagazin.hu) honlapon!

Amennyiben nyomtatott formában szeretne előfizetni a magazinra, azt szintén a [tanacsadomagazin.hu](http://tanacsadomagazin.hu) portálon teheti meg.

Szakmai partnereink:



# Felgyorsultak az események az önkéntes egészségpénztárak piacán

## Impozáns növekedési számok mellett

egyre inkább a minőségre helyeződik a hangsúly, miközben rengeteg múlik a szektor szabályozásán.

Dr. Lukács Marianna, a Patika Egészségpénztár igazgatója osztotta meg velünk meglátásait.

*Sólyomi Dávid*

**Korábbi beszélgetésünk során kiemelte, hogy a tavalyi visszaesés nem jelent trendfordulót az egészségpénztári szektorban. Mit mutatnak az azóta nyilvánosságra hozott felügyeleti adatok és a Patika tényezői? Mennyire érintette érzékenyen a végtörlesztés a szektort?**

Beigazolódtott a megállapításunk, hogy nincs trendforduló az egészségpénztári piacon. Az adatokat tekintve a szektor és a Patika is nominális növekedést mutat az idei első negyedévben. Szektorszinten 5,4 milliárd forintos bevételt hozott 2012 első három hónapja. Önmagában nagyon komoly eredmény a mai pénzügyi piacon, hogy tudtuk tartani a korábbi szintet, és nem következett be csökkenés.

A végtörlesztésnek semmilyen hatása nem volt az egészségpénztári vagyona, mivel ez egy olyan típusú megtakarítás, amelyet csak az egészségre lehet felhasználni. Szerencsére nem igazolódtott be az a félelmünk sem, miszerint a végtörlesztés visszaszoríthatja az egyéni befizetéseket. Ennek épp az ellenkezője történt: nőtt az egyéni befizetések aránya a szektorban és a Patika Pénztárnál is. A mögöttes ok az adókedvezmény mértékének megváltoztatásában keresendő. A korábbi 30 százalékos szja-jóváírás 20-ra csökkent, ezt azonban úgy kommunikáltuk, hogy megnőtt az önkéntes egészségpénztárba befizethető összeg, és ennek a pozitív üzenetnek meg is lett a hatása. Emellett fontos tényező, hogy a 16 százalékos szja több jövedelmet hagyott a családoknál, ennek köszönhetően – főként a magasabb keresettel rendelkezők – többet fizettek be az egészségpénztárba. Összességében tehát a végtörlesztésnek azért nem volt kizorító hatása az esetünkben, mert az egyéb körülmények megfelelő ellensúlyt képeztek.



**Ha már az egyéni befizetéseknél tartunk, nézzük meg ezek volumenét és részarányát!**

Az egyéni befizetések részaránya közel 8 százalékos szintre emelkedett a Patika Pénztárnál és az Új Pillérnél közösen az idei első félévben. Azért nagyon jelentős ez a szám, mert év végén szokott lenni a megugrás, ezért biztos vagyok abban, hogy az idei év egészét tekintve már 10 százalék fölé mehet ez a részarány.

Tavaly 51 milliárd forint volt a szektor bevétele, szemben az egy évvel korábbi 52 milliárddal. Erre mondtam, hogy nem beszélhetünk trendfordulóról. Idén ez az érték elérheti a 60 milliárdot.

**Az egyéni befizetések részarányának remélt növekedése magával hozhatja a piac tisztulását? Aki a saját pénzt költi, jobban megnézi, mit is kap érte...**

Egyértelműen látszik a piacon ez a tendencia. Az egészségpénztárnál a tagok nemcsak a működ-



dési költséget nézik, hanem keresik a jó szolgáltatást is. A Patika a többiekhez viszonyítva magasabb költség szinttel működik, ehhez azonban számos olyan patikakártyás szolgáltatás kapcsolódik, amely miatt sokan inkább minket választanak. Példaként említeném a neten és a telefonon pontosan nyomon követhető számlamozgásokat, az egyszerű kártyás fizetést és az ingyenes szűréseket. Azt tapasztaljuk, hogy a szektor teljesen a minőségi szolgáltatások irányába mozdul el.

Volt olyan egészségkassza is, amelyik nem tudott talpon maradni, mert taglétszáma nem érte el a kritikus tömeget. Ez történt a 3000 fős Egészségért Egészségpénztárral is, melynek tagjait a Patika átvette. Eredetileg az volt a koncepciójuk, hogy gyógyászati segédeszközök könnyített megvásárlását teszik lehetővé tagjaiknak, önmagában azonban ez már nem elegendő a mai piacon, extrákat kell tudni nyújtani.

A piac tisztulásáról ugyanakkor eszembe jut az egészségpénztári hozamok transzparenciájának kérdése is, melyet előbb-utóbb kezelnie kell a szektornak.

**Hogyan alakul az új belépők száma? Évről évre megállapítjuk, hogy óriási potenciál van még a szektorban. Mít sikerül ebből realizálni, és mik az üzleti célkitűzéseik?**

Az első félév során rekordszintű, tízezer főt meghaladó új belépőnk volt, és még efölött van az Egészségért Egészségpénztár említett 3000 tagja. Ez az adat már most kiemelkedőnek számít, hiszen éves átlagban 15 ezren szoktak csatlakozni hozzánk. A markáns elmozdulás okát a megváltozott cafeteria-szabályok, illetve a jogalkotó által teremtett bizonytalanság jelentik. Az azonnal elkölthető juttatások közül az elmúlt fél évben egyedül az egészségpénztár maradt talpon, és összességében totális átszabásra került a cafeteria-szektor.

Tavaly év végén 11,42 százalékos volt az aktív tagok száma szerinti piaci részesedésünk, ami az idei első negyedév végére 11,86 százalékra nőtt. 2011-ben a szektorhoz csatlakozó 77 ezer tag 11 százaléka választotta a Patikát, míg az első negyedévben mintegy 52 ezer új tag lépett be valamelyik egészségpénztárba, közülük pedig 20 százalék mellettünk tette le a voksát. A számok is mutatják, hogy nagyon erőteljesen bővül a szektor, a potenciál pedig továbbra is hatalmas.

**Milyen hatást gyakorol az egészségpénztári szegmensre a cafeteria-elemek között láthatóan népszerű SZÉP Kártya és az Erzsébet-utalvány megjelenése?**

Szükség lenne transzparens adatokra ahhoz, hogy ezt objektívan tudjuk értékelni, mert a kártyabirtokosok kommunikált száma önmagában nem sokat jelent. Nagyon sok munkáltató kiváltotta a SZÉP Kártyát az

alkalmazottainak, egyenlegfeltöltésre azonban már jóval kevesebb plasztiknál kerülhetett sor.

Az persze várható volt, hogy egy teljesen új ágazat indítása nehézségekkel jár, ezért úgy vélem, hogy változatlan szabályozást feltételezve jövőre érhetnek be a SZÉP Kártyával kapcsolatos remények.

**Mutatkozik lényegi különbség a prémium szegmenst megcélzó Új Pillér és a Patika eredményei között?**

Az Új Pillér javára egyértelműen látszik különbség, ugyanakkor nyilvánvalóan a bázisok is eltérőek. Az Új Pillér már az idei első fél évben elérte a tavalyi egész éves bevételszintet, ami közel negyedmilliárd forintra tehető. Azt tapasztaljuk, hogy a befizetés szinte teljes egészében a vagyont növelte, és nem a költsékre fordítódott, így nő a pénztár vagyona.

**Mennyire érzékeli, hogy az alkuszok nyitottabbá válnak az egészségpénztári szolgáltatás értékesítésére?**

Bevallom, egy ponton rosszul mértem fel ezt a piacot. Korábban azt hittem, hogy a magán-nyugdíjpénztári rendszer átalakítása és a kgfb-szegmensben történt változások felénk fordíthatják az alkuszokat, ez a folyamat azonban a vártnál jóval lassabb. Természetes, hogy ha valaki eddig elsősorban vagyoni jellegű termékeket értékesített, annak komoly váltás egy személybiztosítás-jellegű terméket eladni, főként a munkáltatókon keresztül.

Az egészségpénztár ugyanakkor egyszerűen értékesíthető, ezért tökéletesen alkalmas kopogatóterméknek. Várakozásaim szerint az alkuszok egyre inkább megtalálják majd az egyéni ügyfeleket, és kulcsszerepet játszhatnak azon ügyfélkör megszerzésében, akiknek csak egyéni befizetésük lesz, munkáltatói egyáltalán nem. Éves szinten 70-100 ezer fővel bővülő piacról van szó, melyen már az idei évben az egyéni befizetések 20 százalékát hozhatják az alkuszok, középtávon pedig az 50 százalékot is elérheti ez az arány.

**Melyek azok a legfontosabb tényezők, melyek hatással lesznek a szektor jövőjére?**

A kormányzat szempontjából fontos lenne egy stabil, kiszámítható, és az egészségpénztári szegmenst kedvezően érintő jogszabályi környezet. Tavaly a cafeteria adójának 50 százalékos növekedésével és számos prevenciós szolgáltatás finanszírozási körből kikerülésével szembesültünk. Sajnos nem transzparens, hogy mennyi pénz folyik be az államkasszába ebből a cafeteria-adóból, de elképzelhetőnek tartom, hogy a megemelt teher ellenére sem nőttek ezek az állami adóbevételek. Ebben az esetben pedig inkább a szabályozás lazításának van értelme, mint a szigorításnak.