

## HUNGARIKUM BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ KFT.

Székhely: 8086 Felcsút, Fő utca 65.  
Levelezési cím: 1476 Budapest, Pf. 335.  
Ügyfélszolgálat: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet  
Cégjegyzékszám: 07 09 028910



### **Az idei évben is jelentős számú káresemény történt a hazai biztosítói piacon**

### **A második negyedévben ugyan a kárkifizetések csökkenése tapasztalható, a harmadik negyedévben a viharkárhoz kapcsolódó kárkifizetések jelentős terhet róttak a biztosítókra**

A koronavírus idejének hatása már tisztán kirajzolódott a biztosítási piacon. Bár viszonylag gyorsan kialakították – a Deloitte becslése alapján 3 hónap alatt közel másfél évnyi fejlődés zajlott le a társaságok digitális készültségét tekintve – az online értékesítési környezetet, az értékesítés visszaesése érthető módon megmutatkozott. Amely egyrészt az utasbiztosítási piac stagnálásának, másrészt pedig a unit-linked életbiztosítások számának csökkenésének volt köszönhető. Bár a második negyedévben a biztosítótársaságok jövedelmezősége javult, ami elsősorban annak köszönhető, hogy az autóhasználat mérséklődésével a gépjárművekhez kapcsolódó kárkifizetések erőteljesen csökkentek. A harmadik negyedévben azonban megmutatkoztak a jelentős mértékű viharkárhoz kapcsolódó kárkifizetések, így sűrű időszakon vannak túl a biztosítótársaságok.

**Csak a Hungarikum Alkusz több mint 11400 káreseményben, és közel 5 milliárd forint összegű kár kifizetésében működött közre ez év novemberéig.**

*„A kárrendezés az egyik legfontosabb szegmense a biztosításoknak, hiszen az ügyfelek azért kötik a biztosítást, hogy baj esetén teljeskörűen védve legyen adott vállalat vagy szervezet és zavartalanul folytathassa tovább a napi működését. A kárrendezés színvonalával való elégedettség tehát egyenes út a hosszú távú ügyfélmegtartáshoz. A Hungarikum Alkusz csak idén novemberig több mint 11400 káreseményben működött közre, melyek során közel 5 milliárd Ft-os kifizetést értünk el a biztosítótársaságoknál.” – mondta el Keszthelyi Erik, a Hungarikum Biztosítási Alkusz Kft. társtulajdonosa és ügyvezető igazgatója*



Keszthelyi Eriktől megtudtuk azt is, hogy egy biztosításközvetítő hogyan tud hatékony segítséget nyújtani a kárrendezési folyamatban az ügyfél és biztosító részére egyaránt.

*„Ha egy mondatban kellene összefoglalnom ezt a tevékenységet, akkor azt mondanám: az alkusz egyik legfontosabb feladata, hogy az ügyfelek érdekeit képviselve, csatornát képezzen a biztosító és az ügyfél között. A sikeres kárrendezés egyik kulcsa ugyanis, hogy olyan úton és formában történjen meg a kárbejelentés, amit a biztosító be tud fogadni.”*

Értékes segítséget jelenthet az ügyintézési folyamatban, ha a biztosításközvetítő cég segítséget nyújt ügyfelének a kárbejelentésben, és felhívja az ügyfelek figyelmét a kárbejelentési, kármegelőzési kötelezettségek betartására is. Az idő ugyancsak kulcsfaktor! Hiszen minél több idő telik el a kárbejelentés óta, annál nehezebb „kibogozni” egy kárt, és annál nehezebben lehet beszerezni azokat a dokumentumokat, amikre a biztosítónak szüksége van. Társaságunknál e célt támogatva egy több mint 30 főből álló kárrendezői szakmai csoport működik, és a káresemény bekövetkezésekor 24 órán belül a saját kárszakértőnk is kimegy a helyszínre, hogy segítse a kárfelmérést és a kárbejelentést. Bizonyos esetekben (például épületkárok esetén) pedig mérnökök is kilátogatnak a helyszínre, hogy minél pontosabb lehessen leírni a káreseményt és a keletkezett kárt felderíteni.

Tapasztalataink szerint ugyancsak kiemelten fontos feladat a kárrendezés folyamatos nyomonkövetése, és elévülési időn belül a még hiányzó anyagok mielőbbi pótlása. Ugyanis, ha ezzel nem foglalkozik a káreseményt elszenvedő vállalat, akkor nem fogja tudni érvényesíteni a kárkifizetést sem. Ebben ugyancsak kulcs szerepe lehet a biztosításközvetítő cégnek.

Különösen igaz ez a nagyvállalatok esetén, ahol akár több évig is elhúzódhat a kárrendezési folyamat a biztosításközvetítő segítsége nélkül, hiszen nincsen dedikált munkatársa, kapacitása a vállalatoknak arra, hogy ezeket a folyamatokat naprakészen kezelni tudják. Az alkusz vagy többes ügynök szerepe pedig abban tud igazán értékes lenni, hogy nem hagyja elévülni ezeket a károkat, és folyamatos kapcsolatban van a projektmenedzserrel, gazdasági vezetővel, esetenként az építésvezetővel a másik oldalon pedig a biztosítótársasággal.



Véleményem szerint, ezek azok a legfontosabb pontok, amivel valódi értéket tud teremteni egy biztosításközvetítő az ügyfeleinek.