

# *CIG Pannónia Növekedési stratégia*

*Vezetői összefoglaló*

2021. június 11.



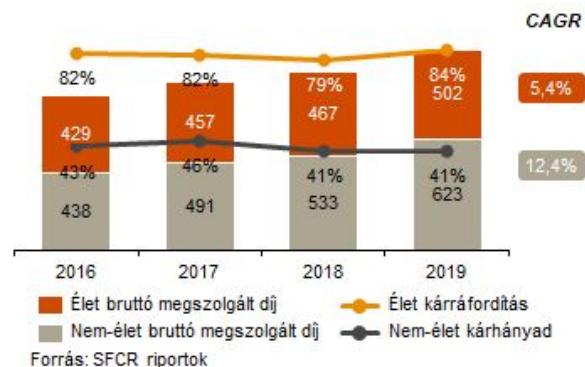
# Dinamikusan növekszik a hazai biztosítási piac méretében és nyereségességében is, ahol a növekedés motorját elsődlegesen a nem-életbiztosítási termékek nyújtják, amelyek ezáltal megkerülhetetlenek egy növekedés előtt álló biztosító számára

## Hazai biztosítási piac főbb mutatói

### Bruttó megszolgált díj (2016-2019)



### Összesített bruttó MSZD (mrd Ft) és kárhányad (%) alakulása



## Legjelentősebb élet- és nem-életbiztosítási termékek piaci teljesítménye

Termék	Piacméret	Piaci növekedés	Piaci koncentráció	Kulcs trendek és kitérés lehetőségek
UL életbiztosítás	261 mrd	6%	48%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Az életbiztosítási szegmens vezető terméke továbbra is a UL, amelyben a szerzett ügyfélállomány megtartása kulcsfontosságú</li> <li>Jelentős növekedési potenciál viszont a hagyományos, valamint a nyugdíjbiztosítás, a kockázati életbiztosítás és a balesetbiztosítás termékek értékesítéséből várható</li> </ul>
Nyereségrészesedéssel járó biztosítás	189 mrd	10%	77%	
Egyéb életbiztosítás	40 mrd	17%	53%	
Egészségbiztosítás	11 mrd	12%	87%	
Gépjármű felelősségbiztosítás	219 mrd	21%	51%	<ul style="list-style-type: none"> <li>A legjelentősebb 4-5 termékkel a nem-életbiztosítási piaci volumenének nagy része lefedhető</li> <li>A gépjármű és lakásbiztosítási termékek megkerülhetetlenek növekedésük és piaci volumenük miatt, viszont jelentős áversennyel számolhatnak a belépők</li> <li>A PPI, valamint a csoportos banki termékek kitérés pontot jelenthetnek a megfelelő banki partnereken keresztül elérhető nagy ügyfélállomány miatt</li> <li>Kulcskérdés a megfelelő ügyfélszegmensek és a hatékony értékesítési csatornák megtalálása</li> </ul>
Tűz- és egyéb vagyoni kár biztosítása	183 mrd	7%	66%	
Egyéb gépjármű biztosítás (Casco)	99 mrd	13%	62%	
Jövedelembiztosítás	39 mrd	11%	63%	
Különböző pénzügyi veszteségek	13 mrd	6%	63%	

Forrás: SFCR riportok

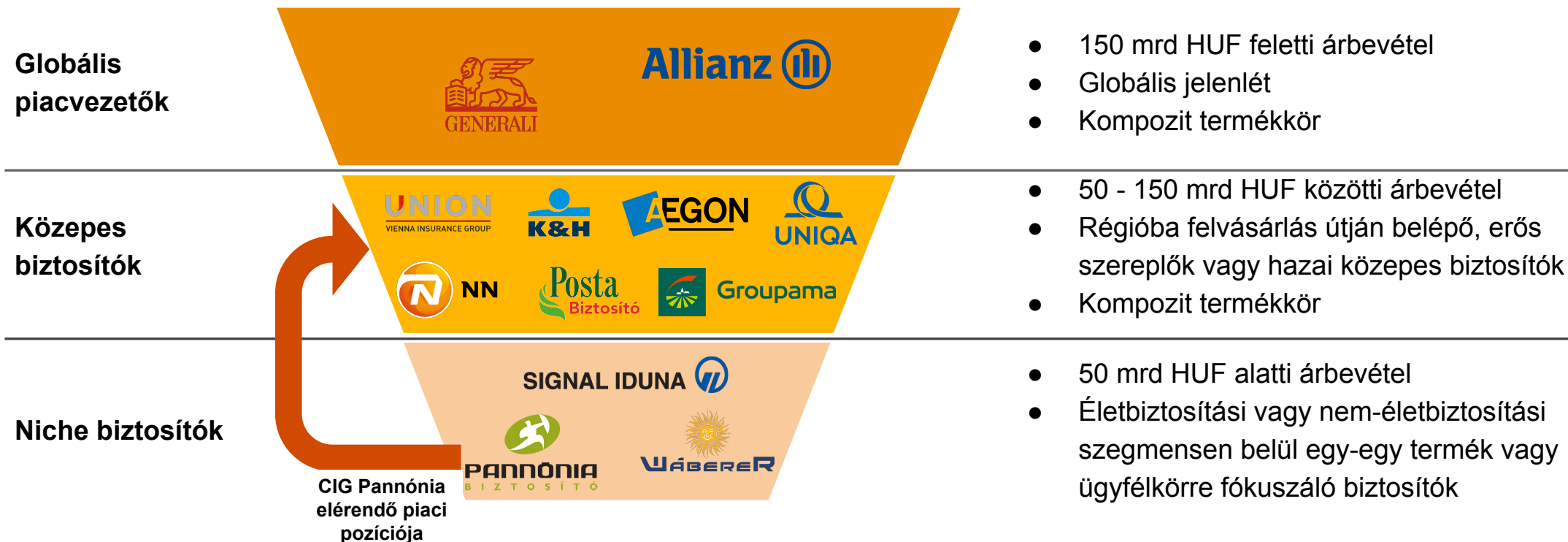
Piacméret: Az adott szegmensben a teljes biztosítási díjbevitel összege 2019-ben

Piaci növekedés: Az adott szegmens teljes biztosítási díjbevitelének éves átlagos növekedése 2015 és 2019 között

Piaci koncentráció: az 5 legnagyobb díjbevitellel rendelkező biztosító piaci részesedése az adott szegmensben



A CIG Pannónia jelenleg egy főként életbiztosítási termékportfólióval rendelkező niche biztosító, amelynek jóval a piaci növekedést meghaladó növekedést kell produkálnia, ha a magyar piacon jelenlévő regionális közepes és hazai nagy biztosítók szintjére szeretne lépni



# Piaci pozíciójának erősítése érdekében a CIG Pannónia stratégiai víziója, hogy dinamikus növekedést ér el prudens, kompozit biztosítóként, építve emberközpontú és rugalmas működésére, illetve a hazai piacra szabott, innovatív szolgáltatásaira

## CIG Pannónia stratégiai víziója



### Innovatív termékek és szolgáltatások

A magyar piac valós igényeire szabott, egyszerű és könnyen értékesíthető innovatív termék és szolgáltatás portfólióval rendelkező kompozit biztosító megvalósítása, amely hatékonyan kiaknázza a digitális megoldásokban rejlő lehetőségeket.

### Prudencia

A belső működés a szabályozói elvárásokkal összhangban legyen kialakítva (szabályozottság), és a vállalat működtetése ezeknek megfelelően transzparensen és megbízható módon történjen (szabályszerű működés).

### Ügyfél- és dolgozóközpontú szemlélet

Olyan emberközpontú vállalati kultúra kialakítása, a melynek kiemelt fókuszában ügyfelei és munkatársai állnak.

### Rugalmas belső működés

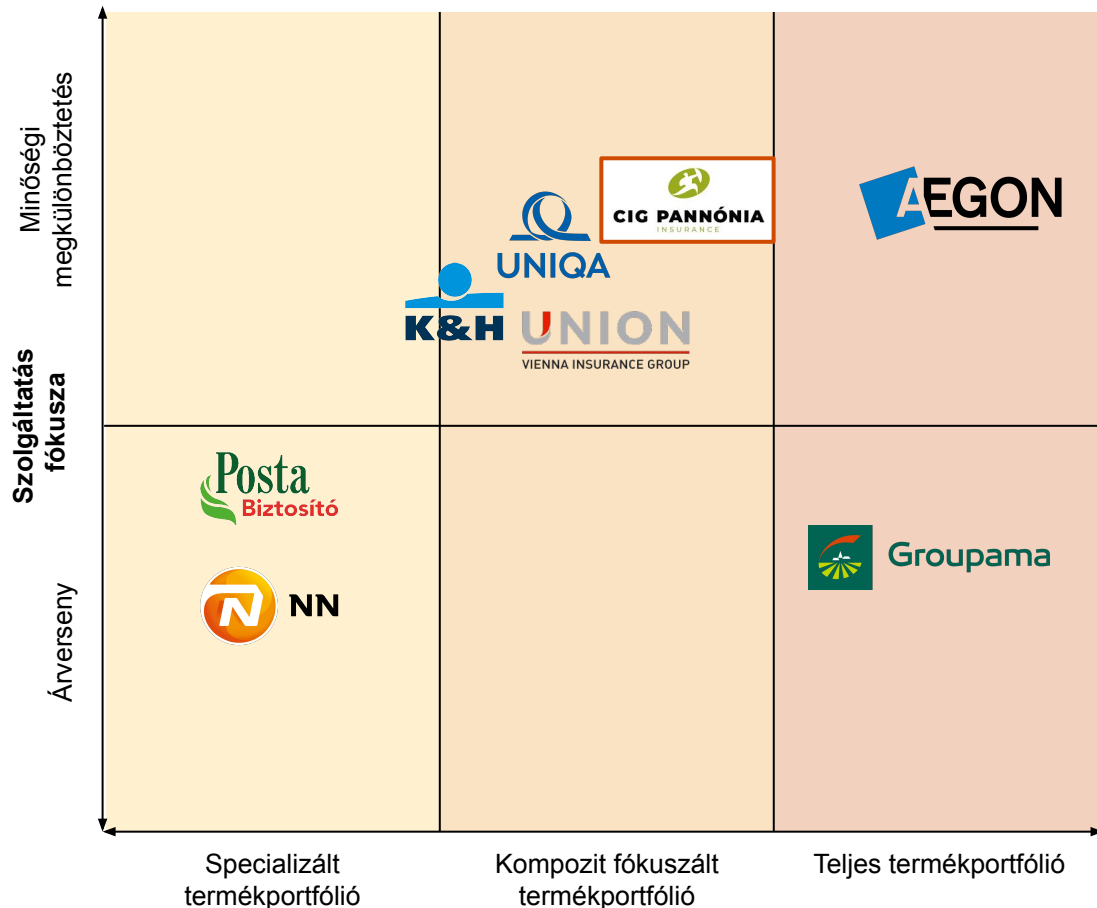
A rugalmas vállalati működés megteremtése, amely elősegíti az ügyfélcentrikus működés megvalósítását, valamint a piaci igények változására történő gyors reagálási képességet.

### Növekvő profit és stabil osztalék

A CIG Pannónia célja, hogy a dinamikus növekedési pálya elérése mellett folyamatosan tudja növelni eredményességét és stabil osztalékfizetési politikát kövessen.



# A vízió megvalósításához a CIG Pannónia egy magas szolgáltatási színvonalat képviselő, fókuszált termékportfólióval rendelkező kompozit biztosítóként tervezi pozicionálni magát a piacon



## Kompozit fókuszált termékportfólió

Áramvonalas kompozit termékportfólió kialakítása amelyben olyan könnyen értékesíthető, a hazai piaci igényekre szabott, innovatív termékek kerülnek megvalósításra az élet és nem-élet biztosítási szegmensben egyaránt, amelyek magas jövedelmezőséget biztosítanak a CIG Pannónia számára.

### Főbb életbiztosítási termékek

- UL életbiztosítás
- Nyereségrészesedéssel járó biztosítás
- Kockázati életbiztosítás
- Nyugdíjbiztosítás
- Egészségbiztosítás
- Bankbiztosítási és affinity termékek

### Főbb nem-életbiztosítási termékek

- Gépjármű és felelősségbiztosítás
- Tűz- és egyéb vagyoni kár biztosítása
- Egyéb gépjármű biztosítás (Casco)
- Bankbiztosítási és affinity termékek
- Balesetbiztosítás



## Magas szolgáltatási színvonal

A CIG Pannónia lakossági és vállalati ügyfeleinek valamint a partnerei magas minőségű, gyors és hatékony kiszolgálása, amely megkülönböztető tényezőt jelent a versenytársakhoz képest.

- Gyors, személyre szabott ajánlatadás
- Digitális kárbejelentési és kárrendezési folyamat
- Gyors kárrendezési folyamat
- Digitális ügyfélkiszolgálás és self-service képességek
- Értéknövelt, kiegészítő szolgáltatások



# A CIG Pannónia stratégiai céljainak eléréséhez rövid távon a stabil kompozit biztosítói alapok megteremtése, hosszú távon a termékportfólió további szélesítése és az ügyfélmenedzsment képességek fejlesztése szükséges

## CIG Pannónia stratégiai víziója

- Innovatív termékek és szolgáltatások
- Prudencia
- Ügyfél- és dolgozó-központú szemlélet
- Rugalmas belső működés
- Növekvő profit és stabil osztalék

## Rövid távú stratégiai fókuszterületek

### Alapok megteremtése



A hazai piaci igények alapján fókuszáltan kialakítani azokat a nem-életbiztosítási termékeket, melyekkel a CIG Pannónia gyorsan piacra tud lépni erős marketing és sales tevékenységgel támogatva, kialakítva ezzel egy kompozit termékportfóliót és megteremtve a növekedéshez szükséges stabil szervezeti és IT alapokat.

### Stratégiai játékterek



### Stratégiai akcióterületek

Kompozit biztosító működés alapjainak megteremtése

Lakossági és vállalati piaci jelenlét erősítése

Kompozit biztosító termékportfóliójának kialakítása

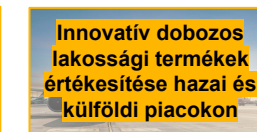
## Hosszú távú stratégiai fókuszterületek

### Növekedési pályára lépés



A kompozit biztosítói alapok megteremtését követően a CIG Pannónia növekedési pályára állítása, a folyamatos növekedés érdekében a termékportfólió további szélesítése a lakossági szegmens irányába és az ehhez szükséges fejlett digitális megoldások és ügyfélmenedzsment képességek megvalósítása révén az ügyfélérték folyamatos növelése.

### Stratégiai játékterek



### Stratégiai akcióterületek










Terjeszkedés a lakossági szegmensben


Fejlett ügyfélmenedzsment képességek kialakítása

Ügyfél- és partneroldali digitalizáció

# A kijelölt rövid távú stratégiai játékterekre történő sikeres belépés érdekében a CIG Pannóniának elsődlegesen a kompozit termékportfólió kialakítására, az IT és szervezeti működés megszilárdítására, valamint piaci jelenlétének erősítésére kell fókuszálnia

## Rövid távú stratégiai játékterek és főbb akcióterületeik

	Termékportfólió	Értékesítési csatorna	Ügyfélszegmens	Way-to-play	Rövid távú stratégiai akcióterületek
 <p><b>Nagyvállalatok és állami vállalatok kiemelt biztosítója</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tűz- és egyéb vagyoni kár</li> <li>Általános felelősség</li> <li>All risk</li> <li>Szakmai felelősség</li> <li>Csoportos személybiztosítás</li> <li>Flotta casco, GFB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alkusz</li> <li>Saját ügynök</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vállalati <ul style="list-style-type: none"> <li>Nagyvállalatok</li> <li>Stratégiai vállalatok, közüzemek, állami szektor</li> <li>Beruházások, építkezések</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Széleskörű vállalati biztosítási portfólió kialakítása</li> <li> <b>Alkuzsi partnerkapcsolatok és saját sales erősítése</b></li> <li>Diverzifikált kockázatsökkentés</li> <li>Nagyvállalatok mellett fókusz az állami vállalatokon</li> <li> <b>Erős piaci jelenlét és marketing kommunikáció</b></li> <li><b>Magas színvonalú ügyfélszolgálat</b></li> </ul>	<p><b>Kompozit biztosítói termékportfólió kialakítása</b></p> <p><b>Kompozit biztosító működés alapjainak megteremtése</b></p> <p><b>Lakossági és vállalati piaci jelenlét erősítése</b></p>
 <p><b>Bankbiztosítási termékek pénzintézetekkel partnerségben</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lakossági <ul style="list-style-type: none"> <li>CPP, PPI</li> <li>UL</li> <li>Nyugdíjbiztosítás</li> <li>Kockázati életbiztosítás, kiegészítő baleset- és egészségbiztosítás</li> <li>Lakásbiztosítás</li> <li>Kártyás utasbiztosítás</li> </ul> </li> <li>Vállalati <ul style="list-style-type: none"> <li>Vagyonbiztosítás</li> <li>Key Person Insurance</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bankbiztosítás <ul style="list-style-type: none"> <li>Digitális platformok</li> <li>Call center</li> <li>Bankfiókok</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lakossági <ul style="list-style-type: none"> <li>Anyagilag nem független fiatalok</li> <li>Családalapítók</li> <li>Érett családostok</li> <li>Nyugdíj előtt állók</li> <li>Nyugdíjasok</li> </ul> </li> <li>Vállalati <ul style="list-style-type: none"> <li>KKV-k</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fókusz elsősorban a tömeges csoportos termékeken (jelentős volumen), valamint másodlagos célszegmens a KKV és prémium lakossági ügyfelek köre (magas növekedési potenciál)</li> <li>Közös termékfejlesztés, valamint a biztosítások banki termékekbe és értékesítési csatornába (pl. netbank) történő mélyebb integrációja</li> <li>Több banki partner bevonása és diverz termékportfólió kialakítása</li> <li> <b>Banki partnerek kiszolgálása magas színvonalon, kedvező jutalékolás kialakítása</b></li> </ul>	
 <p><b>Lakásbiztosítás / MFO nyújtása partnereken keresztül</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lakás/MFO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saját ügynök</li> <li>Call center</li> <li>Online direkt</li> <li>Online közvetítő</li> <li>Bankbiztosítás</li> <li>Egyéb - pl. ingatlanközvetítők, építetők</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Családalapítók</li> <li>Érett családostok</li> <li>Nyugdíj előtt állók</li> <li>Nyugdíjasok</li> <li>Társasházak és társasházkezelők</li> <li>Bérlők és bérbeadók</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hagyományos és MFO biztosítások piacra vitele</li> <li>Alternatív belépési pontok és partnerségek azonosítása (pl. kivitelezők, ingatlanirodák)</li> <li> Proaktív sales és <b>gyors kárrendezés</b></li> <li> <b>Áramvonalasított alaptermék</b> (lefedett kockázatok listájának racionalizálása), illetve egy, a releváns kockázatokot széleskörűen lefedő termék</li> <li> Kiemelkedő ügyfélményt nyújtó <b>digitális értékesítési csatornák</b> (mobil app, call center) <b>alkalmazása</b>, marketing kommunikáció erősítése</li> </ul>	

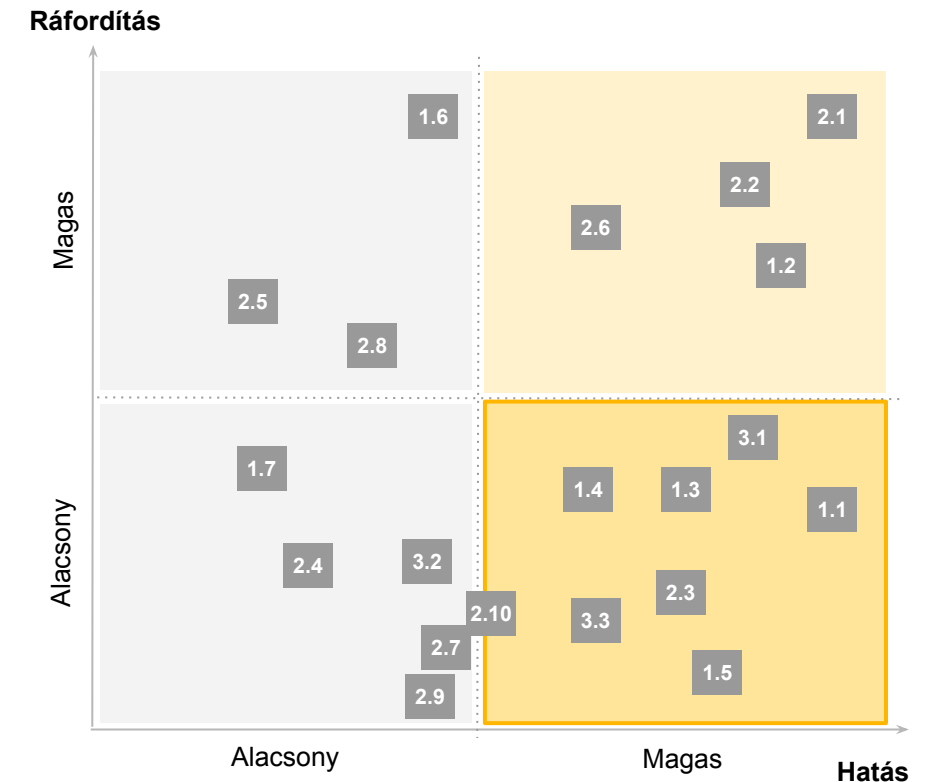
 **Magas szolgáltatási minőséget támogató feltétel**

# Az alapok megteremtéséhez a CIG Pannóniának az alábbi területeken kell stratégiai akciókat lebonyolítania 2023-ig, amelyek közül 2021 első felében valamennyi területen elindult az akciókat előkészítő feladatok lebonyolítása

## CIG Pannónia rövid távú stratégiai akciók listája

Rövid távú stratégiai akcióterületek	Stratégiai akciók		
Kompozit biztosító termékportfóliójának kialakítása	1.1	Nem-élet alap termékek fejlesztése	⚙️
	1.2	Nem-élet technikai árazási kompetencia, módszertan és platform kialakítása	
	1.3	Kárrendezési és ügyfélkezelési folyamatok kialakítása (nem-élet termékek)	
	1.4	Kockázat monitoring és kockázatkezelés területeinek felépítése	
	1.5	Alkuzsi hálózat lefedettségének növelése	⚙️
	1.6	Saját ügynöki hálózat fejlesztése	
	1.7	Call center kialakítása	
Kompozit biztosító működés alapjainak megteremtése	2.1	IFRS17 felkészülés	⚙️
	2.2	BanCS core rendszer fejlesztése	⚙️
	2.3	Webservice-ek fejlesztése	
	2.4	Ügyfélportálok továbbfejlesztése	
	2.5	IT üzemeltetést és fejlesztést támogató folyamatok és rendszerek bevezetése	⚙️
	2.6	Kárrendezés digitalizációja	
	2.7	Corporate governance és belső működési szabályok kialakítása	⚙️
	2.8	Értékesítést támogató csapat felépítése	⚙️
	2.9	Egységes HR szervezet felépítése	
	2.10	Szervezeti kultúra fejlesztése	
Lakossági és vállalati piaci jelenlét erősítése	3.1	Márkaismertség növelése lakossági és vállalati szektorban	⚙️
	3.2	Kommunikáció fejlesztése a befektetők felé	⚙️
	3.3	Banki és nagyvállalati partnerségek erősítése	⚙️

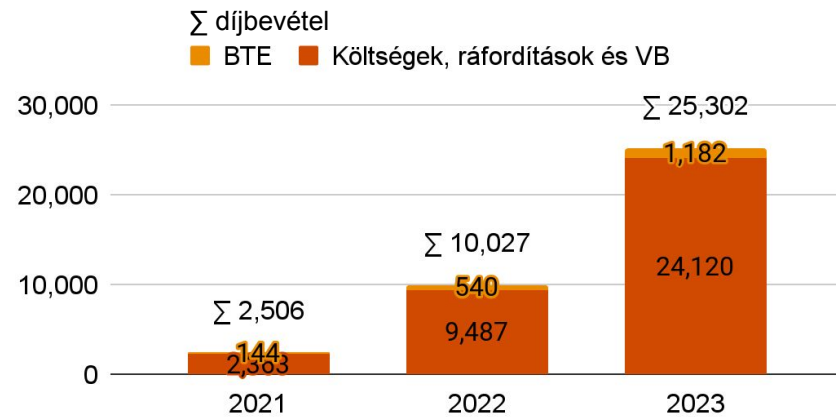
## Akciók hatása és a szükséges ráfordítások mértéke





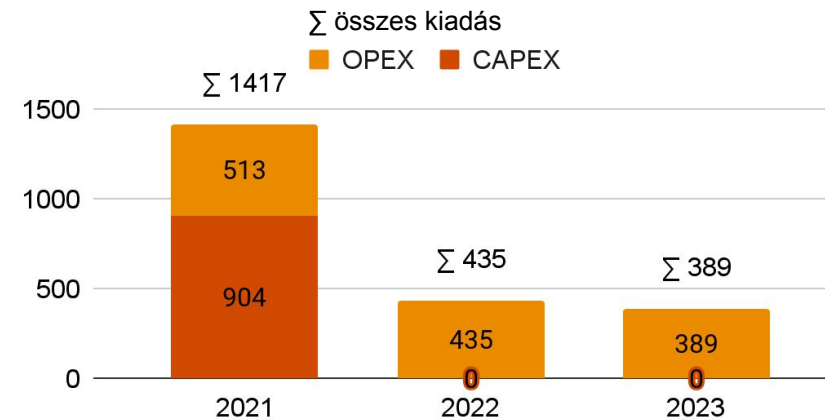
# A rövid távú játékterekre történő sikeres belépés esetén a CIG Pannónia új termékeiből származó díjbevételek 2023-ra elérhetik a 25,3 milliárd forintos értéket, 1-1,5%-os piaci részesedés mellett a nem-élet szegmensben

Összes várható díjbevétel és BTE (2021-2023, millió Ft)



Összes többlet\* CAPEX és OPEX (2021-2023, millió Ft)

\*többlet: a CIG jelenlegi üzleti működésén felüli



## Fő feltételezések

- A bevételbecslések minden esetben a CIG Pannónia vezetői által meghatározott várható piaci részesedéseken valamint bevételbecsléseken alapulnak, amely termékenként eltérő értéket vesz fel
- A modellalkotás során azzal számoltunk, hogy minden a rövid távú stratégia során azonosított termék bevezetésre kerül és egyenletes növekedés mellett, 5 év alatt éri el a kívánt piaci részesedést
- A piac várható növekedését a 2015 és 2019 közötti éves átlagos piaci növekedés értéke alapján került becslésre
- A költség- és kárhányadok, valamint viszontbiztosítással kapcsolatos tételek kalkulációja a CIG Pannónia becslései alapján történtek
- A beruházások (CAPEX) értékét minden esetben aggregáltan, a 2021-es évre vonatkozóan kerültek megjelenítésre, konzervatívan becsülve ezek időbeni felmerülését és cash-flow hatását

## Játékterek és akciócsoportok összesített eredménye (2021-2023, millió Ft)








<b>Díjbevétel</b>	<b>37.836</b>	<b>CAPEX</b>	<b>904</b>
<b>BTE</b>	<b>1.866</b>	<b>OPEX</b>	<b>1.338</b>


### Korlátozások

A számítások során nem a CIG Pannónia teljes üzleti tervét, hanem a kiválasztott rövid távú stratégiai játékterek és a rövid távú stratégiai akciók közvetlen, a jelenlegi üzleti működésén felüli addicionális hatásait vizsgáltuk. A modellalkotás során nem vizsgáltuk az egyes játékterek és stratégiai akciók szinergiáit, valamint a vállalat működésére gyakorolt közvetett hatásait. A számítások magas szintű becsléseken alapulnak, nettó szemlélettel készültek (a bérek kivételével, melyek bruttó bérként szerepelnek), és nem veszik figyelembe a pénz időértékét, azaz az infláció értékét nem tartalmazzák explicit módon.

# A hosszú távon kijelölt stratégiai játékterekre történő sikeres belépés érdekében a CIG Pannóniának terjeszkednie kell a lakossági szegmensben és ki kell építenie az ehhez szükséges fejlett ügyfélmenedzsment képességeket és digitális megoldásokat

## Hosszú távú stratégiai játékterek és főbb akcióterületeik

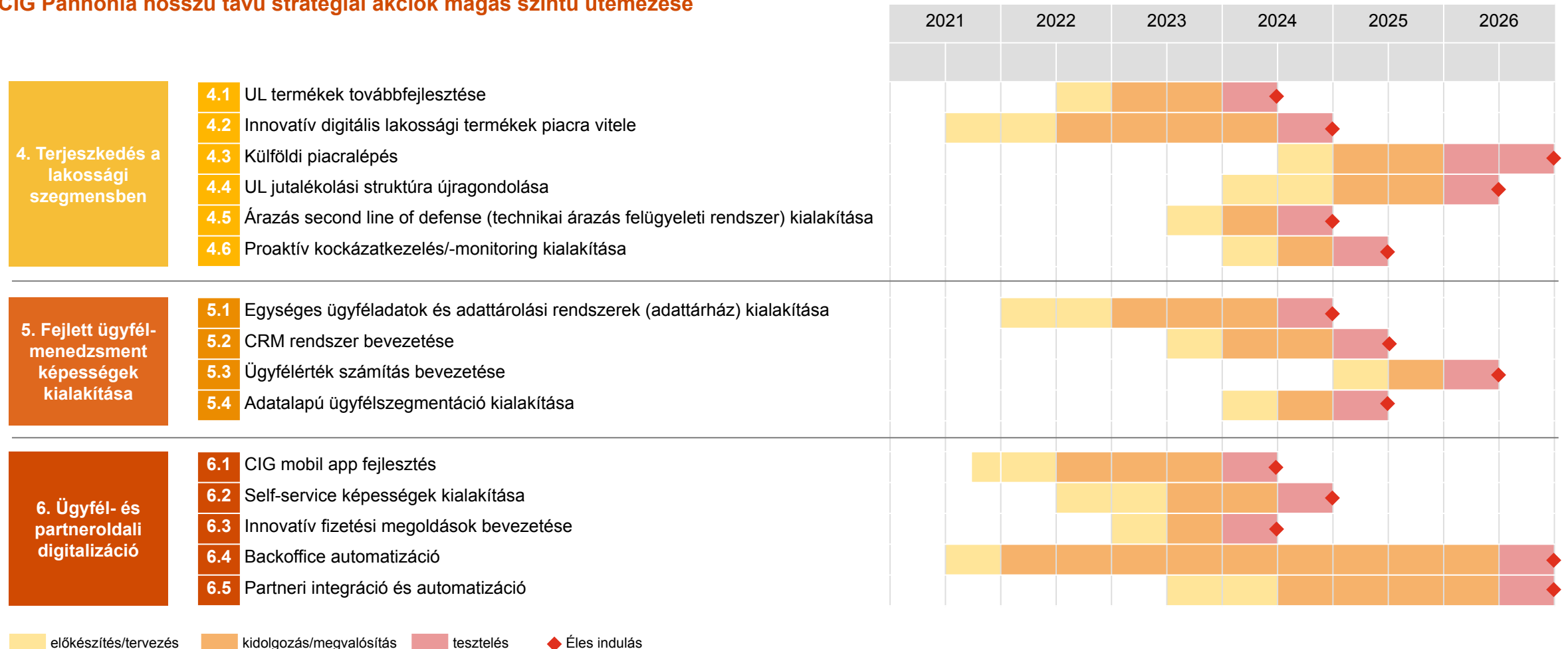
	Termékportfólió	Értékesítési csatorna	Ügyfélszegmens	Way-to-play	Hosszú távú stratégiai akcióterületek
 <p><b>Csoportos személybiztosítás értékesítése vállalati partnereknek</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Egészségbiztosítás</li> <li>Balesetbiztosítás</li> <li>Életbiztosítás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alkusz</li> <li>Saját ügynök</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SME</li> <li>Nagyvállalati</li> <li>Állami szektor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nagy volumenű (dolgozói létszámú) vállalati partnerek megszerzése</li> <li>A piacot jól lefedő alkuszi hálózat felépítése</li> <li>Árelőny megvalósítása fókuszált kisszámú szolgáltató partnerrel történő megállapodás révén</li> <li> <b>Hagyományos biztosítási termékek értékknövelt szolgáltatásokkal történő kiegészítése pl. wellbeing/egészség programok kialakítása, magas színvonalú szolgáltató partnerekkel</b></li> </ul>	<p><b>Terjeszkedés a lakossági szegmensben</b></p>
 <p><b>UL és személybiztosítási állomány megtartása digitális képességek fejlesztésével</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UL</li> <li>Nyugdíjbiztosítás</li> <li>Hagyományos életbiztosítási termékek</li> <li>Balesetbiztosítás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online direkt</li> <li>Call center</li> <li>Mobile app</li> <li>Saját ügynök</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meglévő ügyfelek                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Családalapítók</li> <li>Érett családostok</li> <li>Nyugdíj előtt állók</li> <li>Nyugdíjasok</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elektronikus csatornák proaktív használata a szerződéses állomány megtartására, indexálásra és kintlévőségkezelésre</li> <li>Az ügyfélélmény javítása és keresztértékesítési potenciál kiaknázása az ügyfeladatok elemzése révén; leadgenerálás szerződések lejáratá előtt</li> <li> <b>Befektetési termékportfólió bővítése innovatív termékekkel és megoldásokkal</b></li> <li> <b>Digitális ügyfélplatform kialakítása, self-service képességekkel és online ügyintézésel</b></li> </ul>	<p><b>Fejlett ügyfélmenedzsment képességek kialakítása</b></p>
 <p><b>Innovatív dobozos lakossági biztosítási termékek értékesítése hazai és külföldi piacokon</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utasbiztosítás</li> <li>Balesetbiztosítás</li> <li>Asszisztencia                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Baleseti</li> <li>IT</li> <li>Lakás</li> <li>Kisállat</li> <li>Orvosi</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online direkt</li> <li>Mobile app</li> <li>Call center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anyagilag nem független fiatalok</li> <li>Családalapítók</li> <li>Érett családostok</li> <li>Digitálisan affinis ügyfelek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Független márkanév kialakítása az új termékeknek</li> <li>Lehetséges együttműködés partnerekkel (pl. startupok)</li> <li>Új termék hazai pilotolása első lépésként, majd külföldi piacralépés a tapasztalatok alapján</li> <li> <b>A jelenlegi termékportfóliót kiegészítő innovatív biztosítási termék kidolgozása teljeskörű digitális ügyfél kiszolgálással és kiemelkedő ügyfélélménnyel</b></li> </ul>	<p><b>Ügyfél- és partneroldali digitalizáció</b></p>

 **Magas szolgáltatási minőséget támogató feltétel**



# A hosszú távú célok sikeres megvalósításához a következő években szükséges a CIG Pannóniának a stratégiai akciók tervezésének és előkészítésének megindítása

## CIG Pannónia hosszú távú stratégiai akciók magas szintű ütemezése



# Köszönjük a figyelmet!

[pwc.com](http://pwc.com)

© 2021 PricewaterhouseCoopers Magyarország Kft. Minden jog fenntartva. Ebben a dokumentumban a “PwC” kifejezés a PricewaterhouseCoopers Magyarország Kft.-re utal, egyes esetekben pedig a PwC hálózatra vonatkozik. Minden tagvállalat önálló jogi személy. További információért, kérjük keresse fel a <http://www.pwc.com/structure> weboldalt.