

FINTECH FORRADALOM A BIZTOSÍTÁSI PIACON



A Szektoron
belüli forra-
dalmár
- Lemonade

02

Lemonade
Főbb
Számokban

08

A Szektoron
Kívüli Forra-
dalmár
- Revolut

10

Revolut
Főbb
Számokban

11

Így refor-
málják meg
a Neoban-
kok...

12

A Szektoron belüli forradalmár

- LEMONADE

A Lemonadet 2015-ben alapították Izraelben, központja New Yorkban található. A két alapítója nem ismeretlen név az üzleti életben, főleg a tech iparágban. David Schreiber a vezetéknélküli mobiltöltést lehetővé tévő megoldásokat szállító Powermat éléről érkezett, míg Shai Wininger a Fiverr alapításával tette le a névjegyet az asztalra. A biztosításokhoz azonban nem értettek, mindössze annyit tudtak, hogy a biztosítók működése átláthatatlan, és annak ellenére, hogy egy rendkívül fontos társadalmi szerepet betöltő iparágról van szó, nagyon negatív a megítélése. Ennek egyik komoly tünetének pedig a biztosítási csalásokat tekintették.

A biztosítási piacon viszonylag újoncnak számító Lemonade rövid idő alatt komoly versenyzővé vált a lakásbiztosítási területen. A kizárólag digitális platformot használó, online, peer-to-peer (közösségi) biztosítási megközelítése sikeresnek bizonyult. Az insurtech ma már nem csak lakásbiztosítást, de kisállat- és életbiztosítást is kínál az ügyfelek egyedi igényeihez igazítva, sőt, a közelmúltban belépett az autóbiztosítások piacára is. A hasonló P2P szolgáltatóktól eltérően, akiknél a kockázatvállalás lényegében a hagyományos biztosítókra hárul, a Lemonade teljesen önálló, engedéllyel rendelkező, a saját termékeit forgalmazó biztosító. Életbiztosításai mögött ugyanakkor a 2016-ban alapított, életbiztosításokra szakosodott Bestow insurtech áll, az ő API-ja fut a Lemonade weboldalán és applikációján.

Az indulást követő évben, 2017-ben a Lemonade is publikussá tette értékesítési platformjának API-ját, ami lehetővé tette, hogy bármilyen releváns harmadik oldali szolgáltató befűzze a weboldalára vagy applikációjába a Lemonade biztosításait annak ajánlatkérési, kötési és kártalanítási funkciójával egyetemben.

A társaság 2020-ban tőzsdére ment, a részvények árfolyama fél év alatt megduplázódott, majd szép lassan visszacsorgott onnan

Lemonade

Lemonade Inc.



Forrás: Marketwatch

A J.D. Power 2021-es US Home Insurance Study című tanulmányában a Lemonade az első helyet foglalta el a bérlők biztosítási szegmensében, ami azért különösen fontos eredmény, mert az 55 év feletti úgynevezett boomer-generáció épp kezd átváltani lakástulajdonosból lakásbérlővé, amely csoport már ma is a teljes bérleti piac mintegy 30%-át teszi ki. A tanulmány szerint a hagyományos lakásbiztosítók nehezen tudnak alkalmazkodni meglévő termékeikkel és szolgáltatásaikkal ehhez az átálláshoz.

Hogyan működik

A Lemonade meglehetősen egyszerű általános stratégiával rendelkezik: olyan biztosítási terméket kínál, amely az értékesítőket, a papírmunkát és a bürokráciát mesterséges intelligenciával és gépi tanulással helyettesíti, és amely vonzó az Y-generáció tagjai számára. A Lemonade előfizetésen alapuló modellje azon alapul, hogy a teljes ügyfél élettartam alatt szereshető bevételek lényegesen meghaladják a megszerzésükre fordított kiadásokat, hiszen ők korábban, egy olyan szakaszban igyekeznek megszerezni az ügyfeleiket, amiben az inkumbensek nehézségekbe ütköznek. A biztosítások iránti igény az ügyfelek vagyonával és életkorával párhuzamosan növekszik. Ez a tendencia látható a lakásbérleti biztosítások esetében: azok az ügyfelek, akik három éve kötöttek Lemonade biztosítást, azóta 56%-kal többet költenek erre a fedezetre.

(Lemonade S-1 June 25, 2020)

A Lemonade egyik legnagyobb versenyelőnye a technológia által lehetővé tett alacsony költségstruktúra, melynek köszönhetően olcsóbb biztosítást tud kínálni, mint az inkumbensek. A hagyományos biztosítótársaságokkal ellentétben a Lemonade átlátható, fix 20%-os átalánydíjat von le az ügyfelek által befizetett biztosítási díjakból. Az alacsony költség és az átláthatóság meglehetősen vonzó szempontok a Lemonade célpiacát jelentő Y-generáció számára.

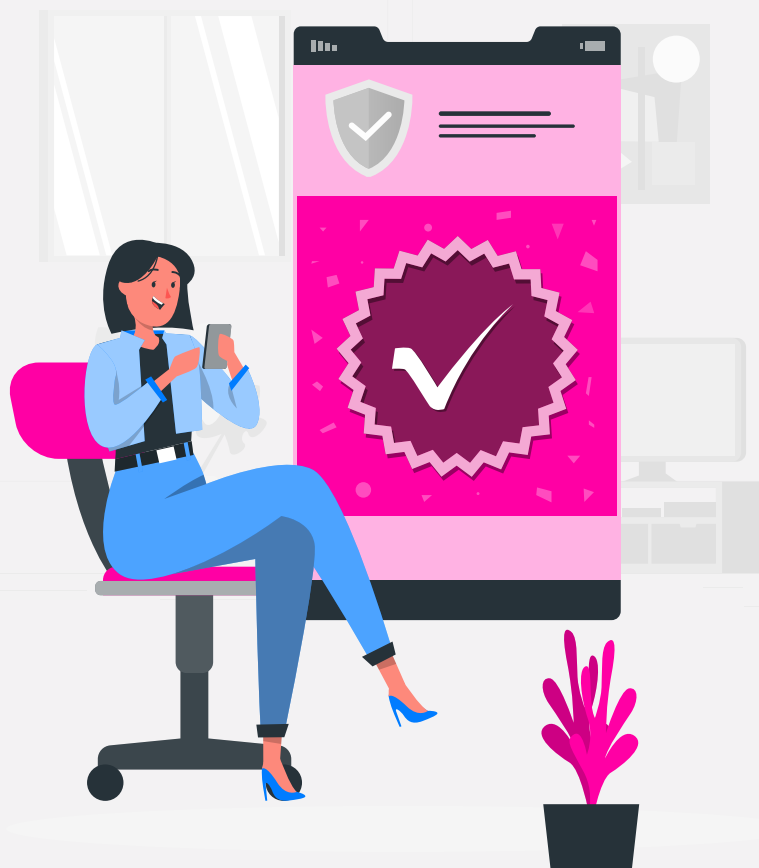
A Lemonade üzleti modellje nagyban támaszkodik a viszontbiztosítókra, így csökkentve a kiadási oldalt érintő jelentős kilengéseket és maximalizálva a tőkehatékonyságot. 2020 óta a Lemonade kvóta viszontbiztosítással rendelkezik, ami üzlete 75%-át védi. A szerződés értelmében a Lemonade az éves díjbevételeinek 75%-át átadja a viszontbiztosítónak – cserébe ezek a viszontbiztosítók 25%-os jutalékot fizetnek minden átengedett dollár után, emellett finanszírozzák az összes kárigény 75%-át. Ezzel nem csak a követelések egy része, de a tőketartalékolási kötelezettség is a viszontbiztosítókra hárul. Emellett kockázatonkénti viszontbiztosítási szerződésekkel is rendelkeznek, melyek együttesen garantálják, hogy a legmaga-

sabb összeg, amelyet egyetlen kárigényért fizetnek, valószínűleg soha ne haladja meg a 125 000 dollárt.

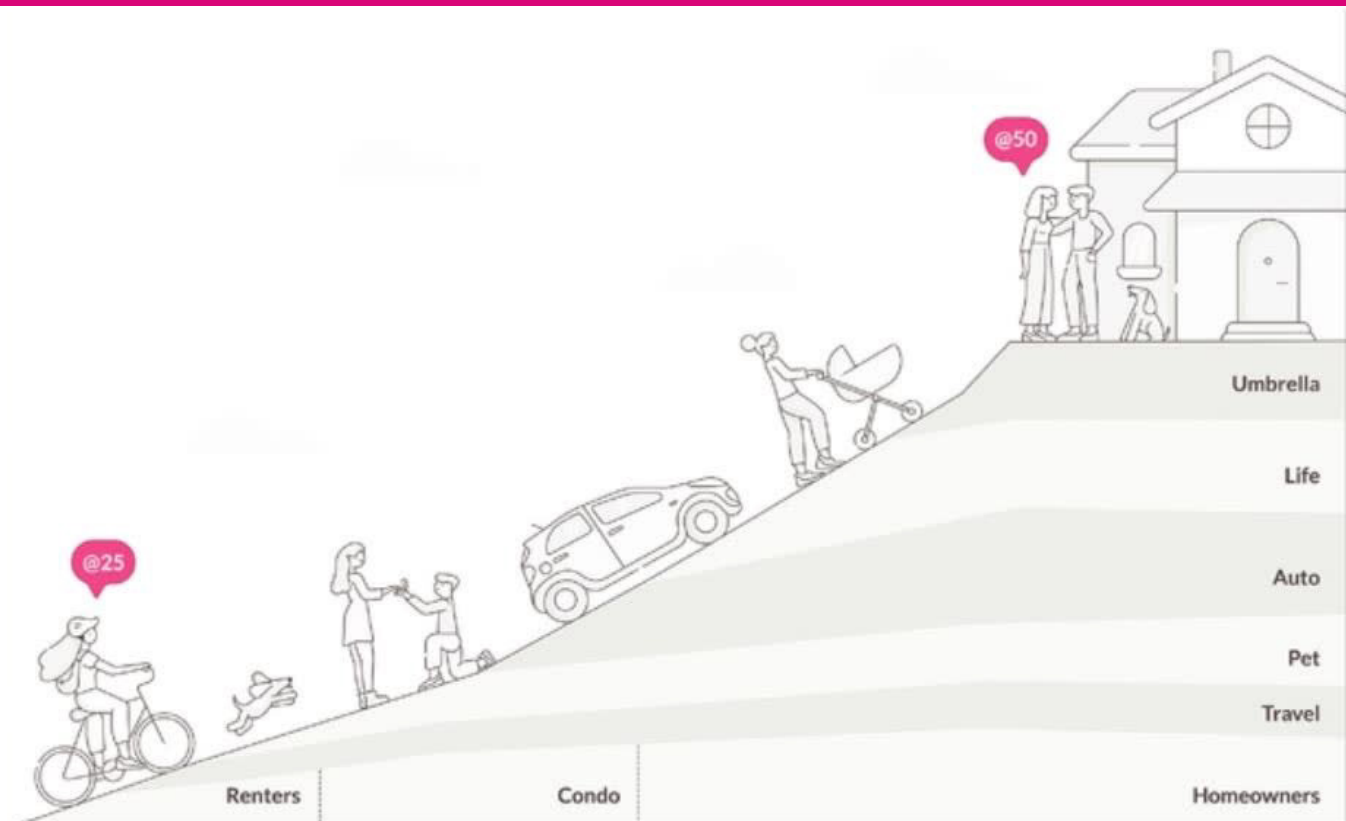
(Lemonade S-1 June 25, 2020)

Az üzleti modell egy mobilalkalmazáson és mesterséges intelligencián alapul, amely lehetővé teszi a gyors ajánlatkérést, szerződéskötést, díjfizetést és kárrendezést.

Az ügyfelek biztosításkötéskor kiválaszthatnak egy nonprofit szervezetet, amely megkaphatja befolyt díjbevételek működésre és kárfizetésekre fel nem használt részét (Lemonade GiveBack). Az egyazon szervezetet megjelölő ügyfelek által fizetett díjak egy poolba kerülnek, a Lemonade ebből fedezi a veszteségeket elszenvedő kötvénytulajdonosok követeléseit. A Lemonade 20%-os átalánydíjat von le a díjakból, amiből a működési, fejlesztési és viszontbiztosítási költségeit fedezi. 2020-ban több mint egymillió dollárt, 2021-ben 2,3 millió dollárt adományozott nonprofit szervezeteknek.



Elérhető biztosítások



Forrás: Lemonade S-1



Lakásbiztosítás

A standard lakásbiztosítás magában foglalja a fő- és melléképületek, az ingóságok biztosítását, személyi felelősségbiztosítást, valamint megtéríti a szükséges-sé váló ideiglenes lakás bérleti díját is.

A bérlői biztosítás alapvetően a lakásbérlő ingóságait fedezi elemi károk vagy lopáskár esetén, amely kiegészíthető nagy értékű tárgyakra is, valamint a balesetből, rongálásból származó károokra is köthető kiegészítő.



Kisállat egészségbiztosítás

A Lemonade háziállat-egészségügyi biztosítása már havi 10 dollártól elérhető. Ha az állat megbetegszik vagy balesetet szenved, a kedvtelésből tartott állatok egészségbiztosítása fedezi a diagnosztika, a kezelések és a gyógyszeres kezelés költségeit.

Az alap biztosítás kiegészíthető wellness csomaggal, ami magában foglalja az éves állapotvizsgálatokat, a szívférgesség-teszteket, az oltásokat és a laborvizsgálatokat. Emellett a kisállat-egészségügyi szakértőkhöz munkaidő után is hozzáférést biztosít esetleges kérdésekkel.



Életbiztosítás

A Lemonade havi 9 dollártól kínál kockázati életbiztosítást. Nincs szükség orvosi vizsgálatra, és a fedezet akár öt perc alatt megköthető és bármikor felbontható. A Lemonade 5-30 éves időtartamra szóló kötvényeket árul, akár 1,5 millió dolláros haláleseti juttatással.

Az életbiztosítási termékek esetében nem a Lemonade a biztosítási szerződés aláírója, csak biztosítás közvetítőként vesz részt a folyamatban.



Gépjárműbiztosítás

A Lemonade alkalmazás telematikai eszközökkel méri, hogy mennyit és mennyire biztonságosan vezet az ügyfél, valamint 0-24-es helyszíni közúti segítségnyújtást, valós idejű balesetérzékelést és a segélyszolgálatok kiküldését biztosítja.

A Lemonade Car kárbejelentési folyamata lehetővé teszi a percek alatt történő kárigénylést, szükség esetén vontatási szolgáltatás igénybe vételét, sürgősségi EV akkumulátor feltöltést, valamint a javítások, karosszériaüzemi munkák nyomon követését. A Lemonade Car már elérhető Illinois államban, és a tervezett országos bevezetés részeként Tennessee lesz a következő állam. A Lemonade a piacra lépésekor közölte, hogy meglévő ügyfeleinek nagy többsége autótulajdonos, akik már most is évente körülbelül 1 milliárd dollárt költenek gépjárműbiztosításra.

Hol érhető el?

Jelenleg az Egyesült Államokban, valamint Németországban, Hollandiában és Franciaországban működik. A honlapjuk szerint piaci terveik között szerepel további 28 európai ország, köztük Magyarország is.

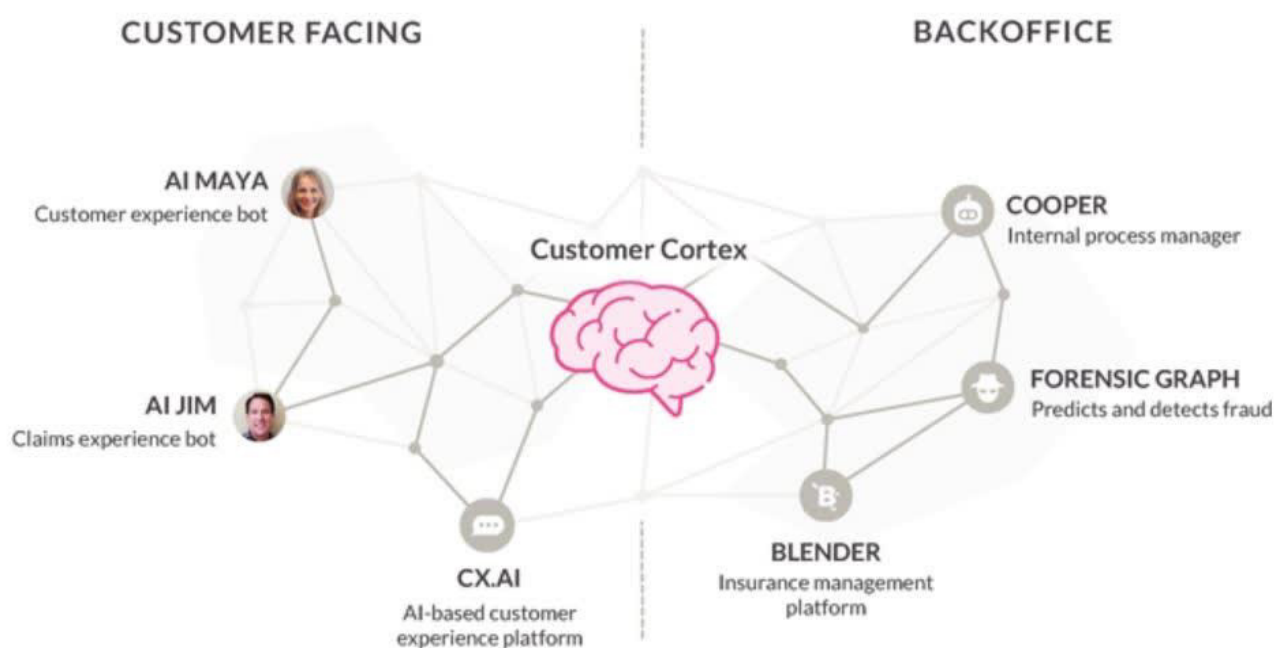
Digitális biztosítási megközelítés

A Lemonade legfőbb értékajánlata a hagyományos biztosítókkal szemben, hogy minden felhasználója számára digitális élményt kínál.

A weboldalon a potenciális és a meglévő ügyfelek böngészhetnek a különböző termékek között, és részletesebb információkat tartalmazó videókat nézhetnek meg. Az online árajánlatkérés viszonylag gyors folyamat – a Lemonade állítása szerint akár 90 másodperc –, de természetesen több kérdésre is válaszolni kell hozzá. A felhasználók által meglehetősen magasán értékelt mobilalkalmazással különbözteti meg magát leginkább a hagyományos biztosítóktól az insurtech. Az ügyfelek meglévő szerződésükkel kapcsolatos bármilyen módosítást végrehajthatnak az appon keresztül, beleértve a fedezetek hozzáadását vagy eltávolítását, a kárigények benyújtását vagy akár a szerződés felmondását. A rendkívül gyors kárrendezést az teszi lehetővé, hogy a Lemonade mesterséges intelligencia-botja több tucat csalás elleni algoritmust futtat. Ha a követelést ez alapján jóváhagyják, az AI másodpercek alatt kifizeti azt.

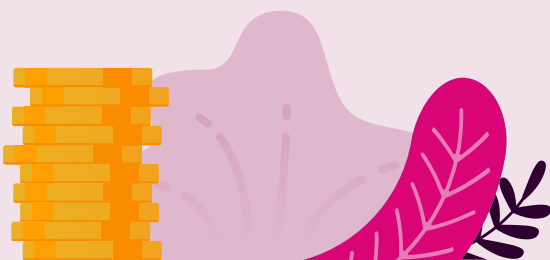
Felhasznált technológia

A Lemonade stratégiájának és üzleti modelljének kulcsfontosságú eleme a saját fejlesztésű és teljesen integrált technológiai csomagjuk. Az applikáción keresztül ügyfelekkel folytatott interakciók rengeteg adatot generálnak, amit felhasználva egyre gyorsabbá, olcsóbbá és pontosabbá tudják tenni az üzletet, növelve az ügyfélélegedettséget és ezáltal versenyelőnyüket.



Forrás: Lemonade S-1

CX.AI: A CX a Customer Experience rövidítése. A CX.AI az a bot, amely emberi beavatkozás nélkül válaszol az ügyfelek kérdéseire. A CX.AI technológia jelentősen csökkenti a feladatok mennyiségét, ami az emberi munkaerőre hárul. Az ügyfelek megkereséseinek körülbelül egyharmadát a CX.AI kezeli.



AI Maya: Az AI Maya a CX.AI-ra épül, ami lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy személyre szabják az igényelt fedezetet, megkönnyítsék a fizetést, a szerződéskötést és az ügyfélszolgálati kérdések vagy számlázási problémák megoldását, a családtagok vagy értékes vagyontárgyak fedezetbe vonását.

AI Jim: Ez a Lemonade követeléskezelő robotja, amely képes „megérteni” a kárigények természetét, súlyosságát, és azt, hogy a felhasználó vészhelyzetben van-e vagy sem. 2020. március 31-i negyedéves jelentésük szerint a kárbejelentések hozzávetőleg egyharmadában emberi közreműködés nélkül tudja a teljes követelést rendezni. Jelenleg a mesterséges intelligencia csak arra alkalmas, hogy az algoritmusok

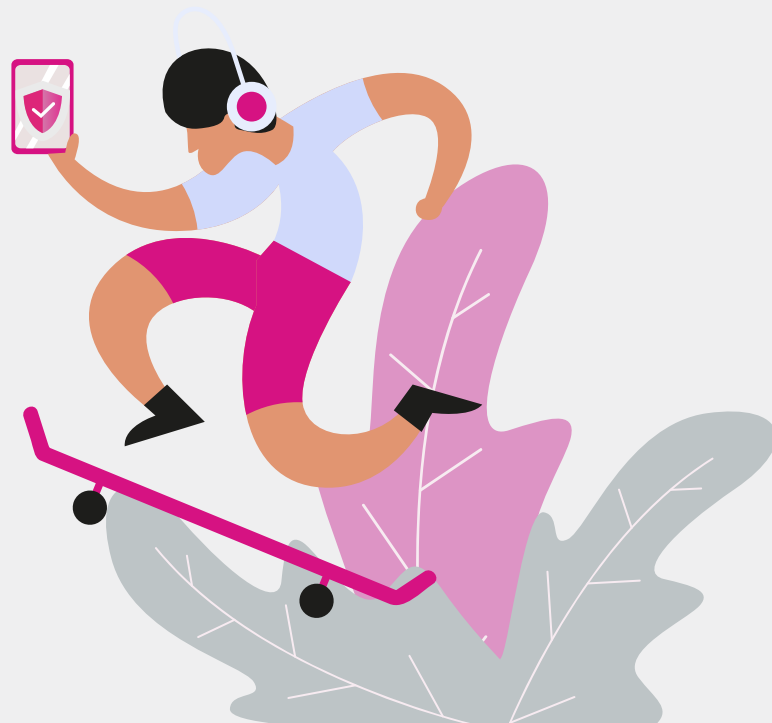
egyetlen döntést meg tudjanak hozni, miszerint a követelés automatikusan teljesíthető-e, vagy sem. AI Jim tehát vagy azonnal kifizeti a kárigényeket, vagy átirányítja azt a vállalat kárrendezési osztályának munkatársaihoz.

Emellett viselkedésközgazdaságtani kutatások eredményeit használva igyekeznek a Lemonade olyan környezetet teremteni, amelyben az emberek őszintébbek. A társaság viselkedésközgazdaságtani igazgatója, Dan Ariely kifejlesztett egy olyan rendszert (*Fastcompany*, 2017), amelyben a követeléseket benyújtó ügyfeleknek először alá kell írniuk egy "őszinteségi fogadalmat", amely igazolja követelésük igazságtartalmát, majd ezt követően rögzíthetik a kárbejelentéshez szükséges videót. Az őszinteségre vonatkozó digitális fogadalom videó előtti aláírása mögött az a tudományos megfigyelés áll, hogy az emberek kisebb valószínűséggel hazudnak, amikor írásos fogadalmat tesznek.

Forensic Graph: A nyomozási platform alapvetően a csalásokkal foglalkozik. A Forensic Graph a viselkedési közgazdaságtan, a big data és a mesterséges intelligencia segítségével előre jelzi, észleli és megakadályozza a csalásokat a teljes ügyfélciklus során. A Forensic Graph számos különféle jelet nyomon követ, és olyan dolgok közötti kapcsolatokat elemez, amelyek triviálisnak vagy láthatatlannak tűnnek az emberek számára, de amelyekben a gépi tanulási algoritmusok összetett, többváltozós kapcsolatokat tárnak fel, segítve a csalások felderítését.

Blender: Ez a háttérrendszer egy összefüggő és egyszerűsített menedzsment-együttműködési eszköz. Amikor például egy kárrendezési munkatárs bejelentkezik a Blenderbe, azonnal látja az AI Jim által hozzárendelt összes követelést. A Blender ezután útmutatást ad neki a következő lépésekhez, emellett rendkívül sok információt bemutat a felhasználóknak viselkedési mintáiról és követeléseikről, háttérinformációkat, kockázati mutatókat, biztosítási előzményeket és még sok más. Ha például szakértőre van szükség a kár felméréséhez, akkor az összes megfelelő szakértő megjelenik a Blenderben, és egy gombnyomással ki lehet küldeni őt a helyszínre, és ki lehet fizetni.

Cooper: A Cooper egy back end automatizálási robot, amely összetett és ismétlődő belső feladatokat kezel a hatékonyság növelése érdekében. Cooper emellett folyamatosan, valós időben figyeli a Project Watchtower műholdas adatait, hogy észlelje a súlyos időjárási eseményeket, tüzeket és egyéb katasztrófákat. Ezeket az adatokat azután arra használ-



ják fel, hogy blokkolják az új fedezetvállalásokat az érintett területeken, csökkentve ezzel az esetleges csalás kockázatát is. A Forensic Graph, a Blender és a Cooper, valamint az AI Maya, az AI Jim és a CX.AI a Customer Cortex tetején futnak. Az Customer Cortex a központi idegrendszerhez hasonlóan az a hely, ahol az ügyfelekre vonatkozó összes adatot tárolják, továbbítják, folyamatosan elemzik, majd azt mind a hat alkalmazás felhasználja.

Project Watchtower: Ez a Lemonade mesterséges intelligencia programja (*voltequity.com*, 2021), amely a NASA műholdas adatait használja a katasztrófa-események nyomon követésére szerte a világon. A Project Watchtower képes figyelmeztetni a Lemonade követelésekkel foglalkozó csapatát, és értesíteni tudja a Lemonade ügyfeleit a közeli tüzekről vagy viharokról.

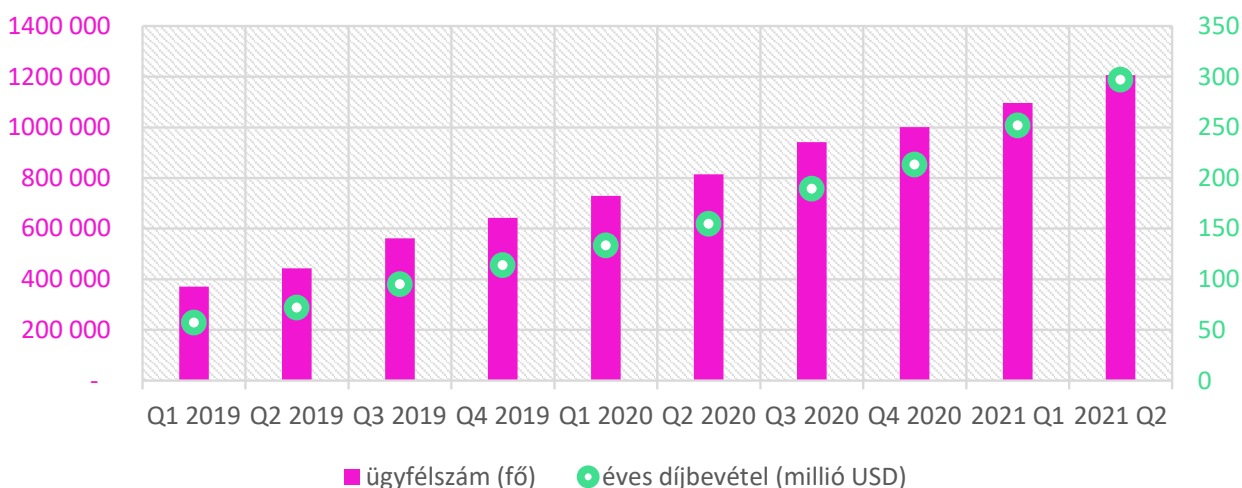
LEMONADE FŐBB SZÁMOKBAN

	ügyfélszám (fő)	éves díjbevétel (millió USD)	éves díjbevétel ügyletenként (USD)	adózott eredmény (millió USD)
Q1 2019	371 571	57	154	-22
Q2 2019	442 752	72	163	-23
Q3 2019	562 251	95	169	-31
Q4 2019	643 118	114	177	-33
Q1 2020	729 325	133	183	-37
Q2 2020	814 160	155	190	-21
Q3 2020	941 313	189	201	-30
Q4 2020	1 000 802	213	213	-34
2021 Q1	1 096 618	252	229	-49
2021 Q2	1 206 172	297	246	-56

Forrás: Lemonade SEC-jelentések

A társaság kevesebb, mint öt év leforgása alatt, tavaly év végére összesen 1,000,802 ügyfelet szerzett, ami 55,62%-os éves növekedést jelent. 2021 első félévének végére sikerült 1,2 millió fölé növelni ügyfélbázisát, ami nagyrészt az új termékek bevezetésének volt köszönhető. Az ügyfelenkénti éves díjbevétel is folyamatos emelkedést mutat, az idei első félév végén 246 dollárt tett ki, ami a Lemonade szerint részben a keresztértékesítésnek köszönhető.

LEMONADE ÜGYFELEINEK ÉS DÍJBÉVÉTELEINEK ALAKULÁSA



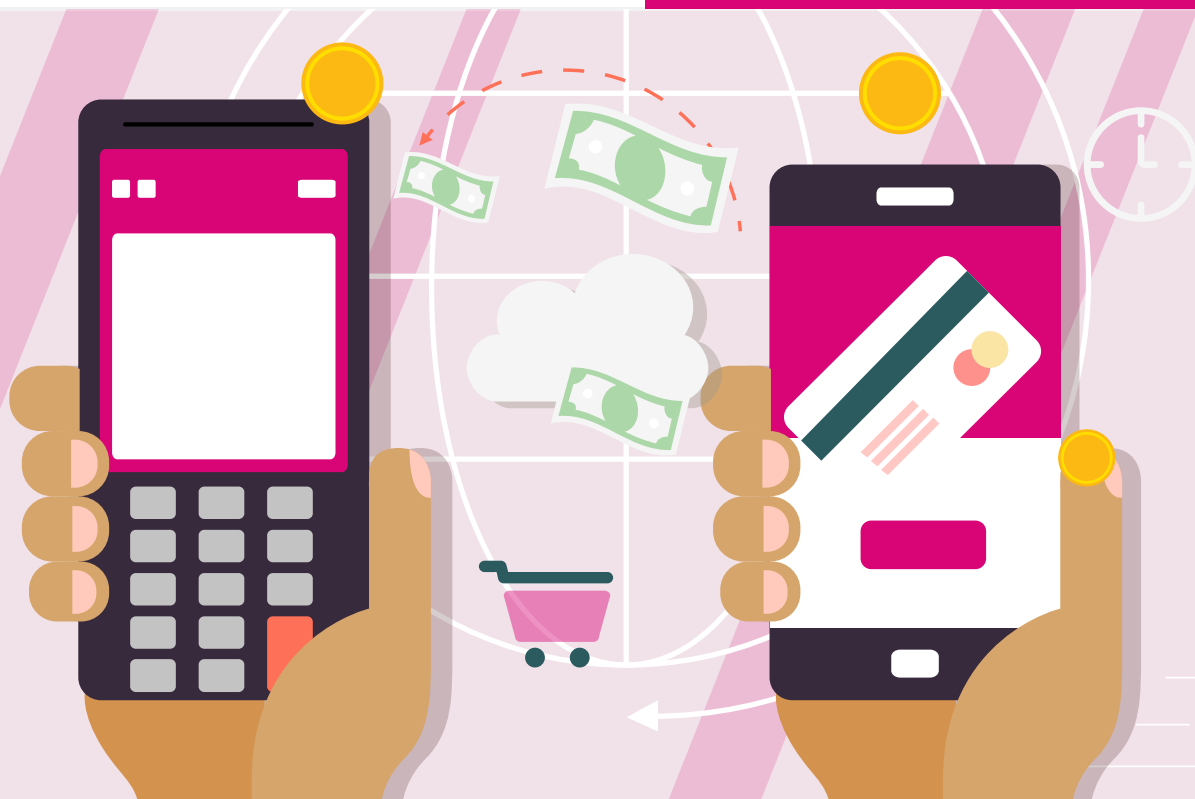
Forrás: Lemonade SEC-jelentések

Kiadások

2020-ban a Lemonade kiadásai összesen 215,2 millió dollárt tettek ki. Ez közel 23%-os növekedést jelent az előző évhez képest. Az összes költséson belül az értékesítési és marketing kiadások tették ki a legnagyobb hányadot (37,36%-ot), bár a megelőző évhez képest csökkent az arányuk, elsősorban az általános működési és adminisztratív kiadások javára.

Kiadási kategória	2020	2019
Értékesítés és marketing	80,4 millió USD (37,4%)	88,5 millió USD (50,5%)
Nettó kárfizetések	54,7 millió USD (25,4%)	45,8 millió USD (26,1%)
Általános és adminisztratív	46,3 millió USD (21,5%)	21,5 millió USD (12,3%)
Technológiai fejlesztés	19,4 millió USD (9,0%)	9,8 millió USD (5,6%)
Egyéb kiadások	14,4 millió USD (5,7%)	9,6 millió USD (5,5%)
ÖSSZESEN	215,2 millió USD	175,2 USD

Forrás: Lemonade SEC-jelentések



A szektoron kívüli forradalmár

- REVOLUT

A Revolut egy fintech vállalat, amely bankkártya mellett egy svájci késhez hasonlítható applikációt nyújt a felhasználóinak olyan funkciókkal, mint folyószámla vezetés, peer-to-peer fizetések, valutaváltás, alkalmazáson belüli biztosításkötési lehetőség napi időtartamra és kriptovaluta vásárlási lehetőség. Sok alkalmazáshoz hasonlóan a Revolut is azzal a céllal készült, hogy megoldjon egy személyes problémát. Nikolay Storonsky (társalapító és vezérigazgató) sokat utazott és rengeteg pénzt költött külföldi tranzakciós díjakra, amelyeket a Credit Suisse alkalmazottjaként nevetségesen soknak tartott. Miután nem találtak egyszerre több valutát is kezelni tudó bankot, 2015-ben Storonsky és Vladyslav Yatsenko (társalapító és technológiai igazgató) otthagyták korábbi munkahelyeiket, hogy megoldják ezt a problémát. Elkezdtek dolgozni a Revoluton a londoni Level39 technológiai inkubátorban, amely a fintech startupok központja.

A legtöbb neobankhoz hasonlóan a Revolut bevételeinek egy része is a bankközi jutalékokból (interchange fee) származik, amelyet a kereskedő fizet a kártyaelfogadó banknak. A Revolutnak 2020-ban a bevételei 36 százaléka származott a klasszikus kártyatranzakciós jutalékokból, míg a devizabevételek 31 százalékkal, az előfizetői bevételek pedig 29 százalékkal járultak hozzá a fintech tavalyi bevételeihez. (Revolut éves jelentés, 2020)

Az EU és az Európai Gazdasági Térség valamennyi országában működik. Azokkal az országokkal is együttműködik, amelyek kereskedelmi és adattovábbítási megállapodást kötöttek az EU-val, például Kanadával, Japánnal és Ausztráliával, 2020-ban pedig elindult az Egyesült Államokban is.

A Revolut 2018 decembere óta rendelkezik banki szolgáltatások nyújtására alkalmas speciális engedéllyel, amellyel a Litvániában bejegyzett Revolut Bank UAB univerzális banki szolgáltatásokat nyújthat, de befektetési szolgáltatásokat, befektetési és nyugdíjalapok kezelését és más hasonló tevékenységeket csak korlátozott keretek között végezhet. Ezeket leszámítva a Revolut Bank UAB ugyanúgy viselkedhet, mint egy bank: gyűjthet betétet, nyújthat hitelt, pénzügyi lízinget, fizetési szolgáltatásokat, utazási csekket, pénzügyi garanciát, készpénz kezelést, pénzváltást, valamint végezhet hitelminősítést és kibocsáthat elektronikus pénzt is. Ez a speciális banki engedély „passportálható” az EU tagállamaiba, ami szerint, ha a helyi szabályozás nem szigorúbb, akkor külön eljárás nélkül és/vagy egyszerűsített eljárás keretében nyújthat banki szolgáltatásokat más országban is.

A Revolut számára azonban nem Európa a végcél, Storonsky célja, hogy „pénzügyi szuperalkalmazás” legyen a világ számára, az Alipay és a WeChat Pay nyomdokaiba lépve, amelyek forradalmasították a banki tevékenységet Kínában. Tavalay a Revolut elindított egy jutalékmentes részvény- és egy



kriptovaluta kereskedési alkalmazást. Emellett bevezetett egy Junior számlarendszert is, amelynek célja, hogy 7 és 17 év közötti gyerekeket tanítson felelős pénzügyekre és költségvetés tervezésre. Ebből tavaly év végén már több mint 400 ezret nyitottak.

Revolut Főbb Számokban

- ✓ **222 millió font** bevételt termelt 2020-ban, ami **57 százalékos éves növekedést jelent**
- ✓ Ugyanebben az időszakban a veszteségei 106 millióról 167 millió fontra nőttek
- ✓ **15,5 millió** felhasználója volt 2021 júniusában, ~500 ezer magyar ügyfél
- ✓ Naponta **1,1 millióan** használják az alkalmazást
- ✓ 2020 óta több mint **65 milliárd font** értékben bonyolítottak le tranzakciókat
- ✓ **37 országban érhető el**, beleértve az EU és az EGT valamennyi országát
- ✓ A felhasználók **29 valutát tarthatnak és válthatnak be**, és több mint **130 valutát vehetnek fel** a Revolut bankkártyájával
- ✓ A Revolut felhasználók **átlagéletkora 34 év, 60%-uk férfi**. Az ügyfelek átlagéletkora Magyarországon 32-33 év (Forbes, 2021)



Év	Ügyfélszám	Bevétel	Adózott eredmény
2016	n.a.	2,3 millió GBP	-15 millió GBP
2017	1 millió	13 millió GBP	-11 millió GBP
2018	7 millió	58 millió GBP	-33 millió GBP
2019	lakossági: 10 millió céges:>220 ezer	166 millió GBP	-107 millió GBP
2020	lakossági: 14,5 millió céges: >500 ezer	261 millió GBP*	-168 millió GBP

*2020-as bevételi szám a cég által birtokolt kriptovalután realizált nyereséget is tartalmazza, enélkül a bevétele 222 millió GBP.

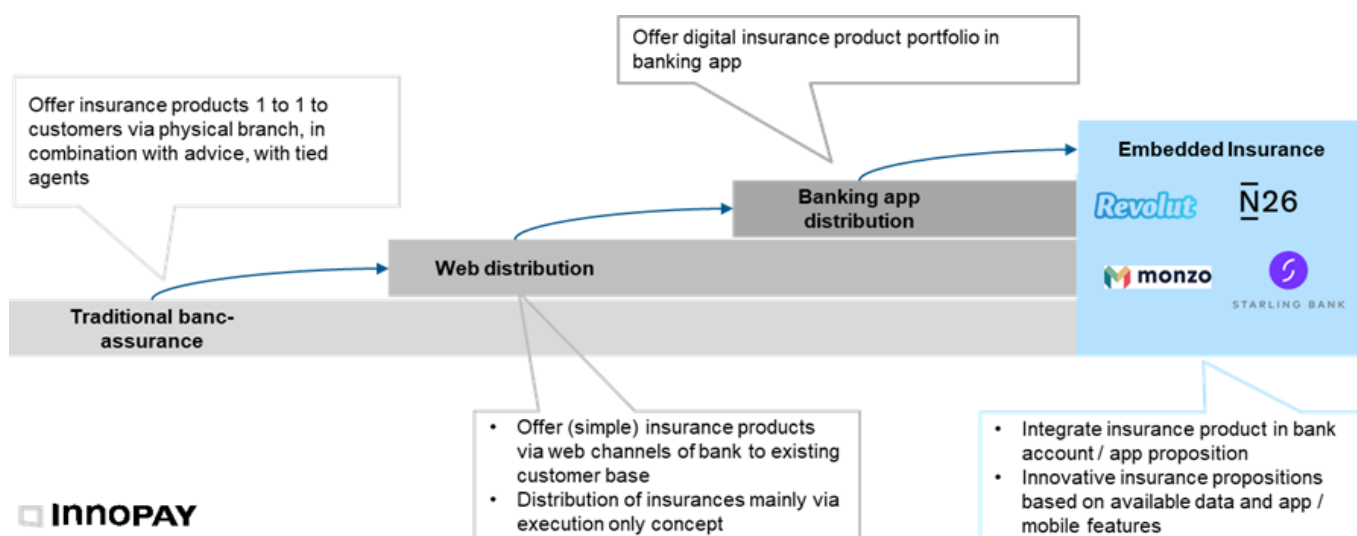
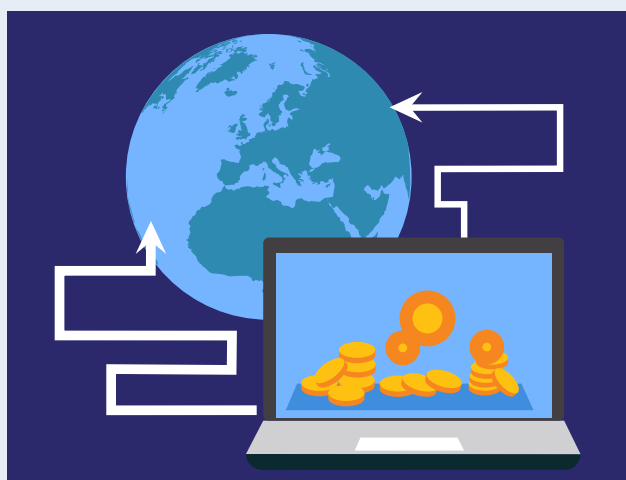
Forrás: Revolut éves jelentései

Így reformálják meg a Neobankok a hagyományos bankbiztosítási modellt

A hagyományos bankbiztosítói modellben a bankfiókok addicionális jutalék érdekében saját cégcsoportjukhoz tartozó, vagy más biztosító termékeit árulják. A legtipikusabb az egy bank - egy biztosító együttműködésével megvalósuló modell, de léteznek egy bank - több biztosító értékesítési modellek is.

A bankok a biztosítási termékek értékesítésével többletbevételre tesznek szert, míg a biztosítótársaságok anélkül bővíthetik ügyfélkörüket, hogy növelniük kellene értékesítési létszámukat. A kölcsönösen előnyös és integrált kapcsolat a bankok magas piaci részesedéséhez vezetett a biztosítási termékek forgalmazásában. Európában az életbiztosítási termékek legfőbb értékesítési csatornáját a bankok jelentik, Olaszországban például a teljes életbiztosítási díjbevétel 58%-a származott banki értékesítésből 2019-ben. (*Insurance Europe, 2019*)

Természetesen ez az értékesítési modell is nagy változásokon ment keresztül az elmúlt években. Míg kezdetben a bankfiókokban, személyesen történt az értékesítés, később a bankok weboldalain keresztül is meg lehetett kötni egyszerű biztosítási termékeket. Ezt követték a banki applikációkon keresztüli szerződéskötések, amit most a neobankok által is felfedezett úgynevezett beágyazott biztosítási modell (embedded insurance) követ, ahol az innovatív, adatalapú biztosítási ajánlatok applikációba integráltak jelennek meg.



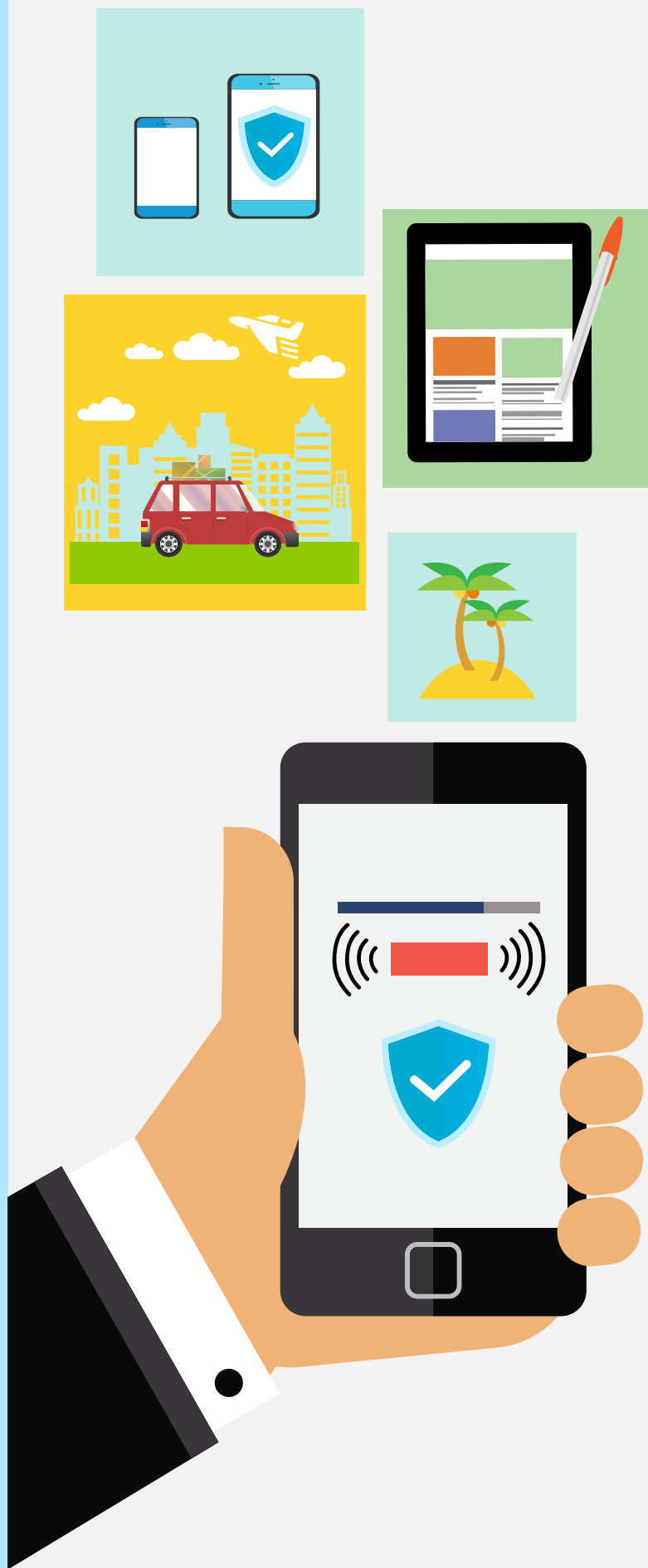
Forrás: Innopay, 2019

A neobankok vezetői évekig küzdöttek azért, hogy a többmillió felhasználói bázisukat rávegyék arra, hogy igénybe vegyék a fizetős, prémium szolgáltatásaikat is, melyek túlmutatnak a szokásos banki szolgáltatásokon. Próbálták mindezt különböző bankkártyákkal, exkluzív funkciókkal, sőt még pénzvisszatérítés ígéretével is. A bevételtermelés új zászlóshajójaként jelenik meg egyre több neobanknál a biztosításértékesítés is, méghozzá az applikációjukba ágyazottan.

A Revolut alkalmazása teljes digitális élményt nyújt, ahol a felhasználó nem csak a biztosítási szerződését kötheti meg percek alatt, de a káreseményét is egyszerűen és gyorsan bejelentheti. Egyes neobankok rugalmas, használat alapú biztosítást kínálnak ügyfeleknek, ilyen a Revolut napi árazású utasbiztosítása is, amely földrajzi helymeghatározási technológiát használ, így a biztosított személynek csak a külföldön töltött napjaiért kell fizetnie, ráadásul az egy év alatt levont díj maximálva van.

Az utazási, illetve készülékbiztosítás nem számít különösebb újdonságnak. Újszerűek ezzel szemben a Revolut „mindennapos védelmet nyújtó biztosításai”, így a **vásárlási védelmet**, valamint **visszatérítési védelmet nyújtó biztosítás**, melyek kizárólag a Plus, Premium és Metal felhasználóknak érhetőek el. Előbbi lopás, illetve sérülés elleni védelmet nyújt minden olyan termékre, amelyet a Revolut-számláról vásároltak személyes használatra, újonnan, az elmúlt 365 napban. A visszatérítési védelem lehetővé teszi, hogy a felhasználó a Revolut fiókkal vásárolt, még nem használt termékek árát, amiket a kereskedő nem vesz vissza, a vásárlástól számított 90 napon belül visszatéríttesse a Revoluton keresztül.

De nem csak a Revolut kínál ilyen beágyazott biztosításokat felhasználóinak, hiszen Európa első mobile only bankja, a Monese fintech is a Revolut nyomdokaiba lépett: automatikusan fedezi 90-180 napnál nem régebben vásárolt árukat a fizetős felhasználói számára, külön költség nélkül. Sőt, a Monese egyfajta jövedelembiztosítást is nyújt: a közel 2 millió felhasználói tábora mindössze havi 1,95 font prémium előfizetésért cserébe, bevételkiesés esetén akár 600 fontot is igényelhet 3 hónapon keresztül. Mindezt úgy, hogy el sem kell hagynia az alkalmazást.

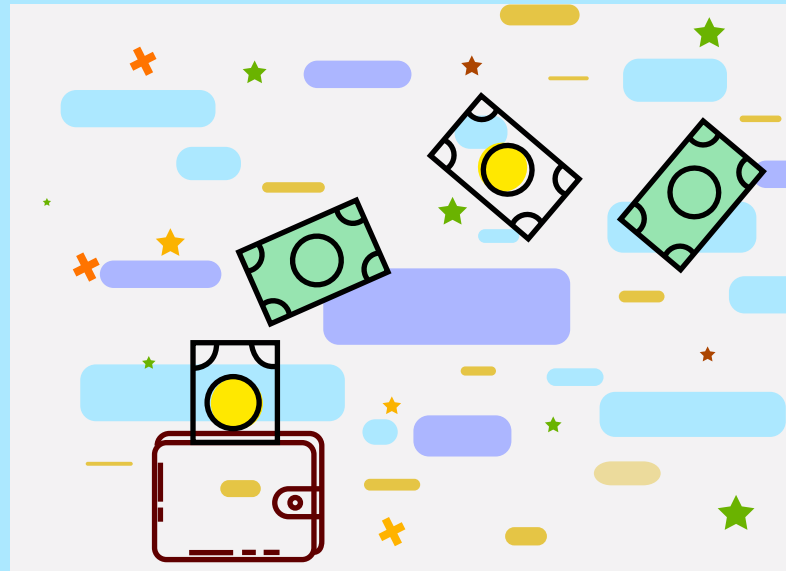


Ma már ügyfélfelmérések is azt jelzik, hogy ezek a beágyazott biztosítások népszerűek a fogyasztók körében. Egy közelmúltbeli közvélemény-kutatás szerint világszerte a banki ügyfelek 70%-a örülne, ha bankja a számlatranzakciós adatai alapján biztosítási ajánlatot kínálna. Egyes országokban például India (95%), Olaszország (94%), Indonézia (76%) és Thaiföld (72%) esetében az ilyen beágyazott biztosítások iránti kereslet ennél is magasabb.

(Cover Genius, 2021)

A Monese és a Revolut számára is a belga Qover startup teszi lehetővé a biztosítási fedezet kínálatát, a Qover lesz felelős a kárigények kezeléséért (és teljesítéséért) is.

Mára felnőtt és a megtakarítói piacra érkezik az X és Y generáció, akiknek elvárásait és preferenciáit az új technológiák alakították. Ez teljesen új szabványokat hoz az iparág számára a tanácsadás és a befektetési termékek értékesítésében. A jövő a digitális pénzügyi szolgáltatásoké, ahol ügyfél bázisok köré szerveződő ökoszisztémák, szolgáltatáscsomagok várják az ügyfeleket.



Felhasznált irodalom:

Marketwatch,

<https://www.marketwatch.com/investing/stock/LMND>,

letöltés dátuma: 2021. november 22.

J J.D. Power 2021 U.S. Home Insurance Study,

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2021-us-home-insurance-study>,

letöltés dátuma: 2021. november 15.

Lemonade S-1 June 25, 2020,

<https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1691421/000104746920003846/a2241899zs-1a.htm>,

letöltés dátuma: 2021. november 16.

Lemonade S-1 June 8, 2020,

<https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1691421/000104746920003416/a2241721zs-1.htm>,

letöltés dátuma: 2021. november 16.

Lemonade Is Using Behavioral Science To Onboard Customers And Keep Them Honest, Fastcompany.com,

<https://www.fastcompany.com/3068506/lemonade-is-using-behavioral-science-to-onboard-customers-and-keep-them-honest>,

letöltés dátuma: 2021. november 16.

Lemonade's Project Watchtower: Protecting Customers from Fires & Storms, voltequity.com,

<https://www.voltequity.com/post/lemonades-project-watchtower-protecting-customers-from-fires-storms>,

letöltés dátuma: 2021. november 20.

Lemonade SEC-jelentések,

<https://investor.lemonade.com/financials/sec-filings/default.aspx>

letöltés dátuma: 2021. november 1-22.

Revolut Ltd. Annual Report & Financial Statements, for the year ended 31 December 2020,

<https://assets.revolut.com/pdf/Revolut%20Ltd%20Annual%20Report%20YE%202020.pdf>

letöltés dátuma: 2021. november 3.

Revolut: személyi hitelek, hitelkártyát is hozunk Magyarországra. Csányi: kritikus, hogyan használjuk az AI-t, Forbes,

<https://forbes.hu/penz/revolut-csanyi-otp-bank-magyar-mnb-hitelkartya/>

letöltés dátuma: 2021. november 3.

Insurance Europe, European Insurance in Figures 2019 data,

<https://insuranceeurope.eu/publications/689/european-insurance-in-figures-2019-data/EIF%202021.pdf>,

letöltés dátuma: 2021. november 8.

Is Embedded Insurance the killer app for mobile banking?, Innopay, 2019,

<https://www.innopay.com/de/veroeffentlichungen/embedded-insurance-killer-app-mobile-banking>

letöltés dátuma: 2021. november 8.

Cover Genius, The Global Embedded Insurance report 2021,

<https://campaigns.covergenius.com/embedded-insurance-global>

letöltés dátuma: 2021. november 8.

