

Az Internet of Things hatása a biztosítási piacra

Tanulmány összefoglaló

Budapest/Párizs, 2015 április



Efma-RB Think Tank: Az IoT jelentős potenciált rejt a biztosítók számára saját ökoszisztéma kiépítése vagy adat monetizálás útján

Vezetői Összefoglaló (1/2)

A Dolgok Internete, azaz az IoT, jelentősen átalakíthatja a biztosítók ügyfélismeretét és ezzel együtt az értékajánlatukat is a gépjármű (car), otthon (home), egészségbiztosítás (health) területén

8 ország 23 biztosító társaságának vezetőivel folytattunk interjúkat az IoT biztosítási piacra kifejtett jelenlegi és jövőbeni hatásairól

A biztosítók nagy lehetőséget látnak az IoT-ben, mivel lehetővé teszi az ügyfelekkel való jobb kapcsolattartást és testreszabott termékek létrehozását, valamint segít a megelőzésben és a korai felismerésben

A biztosítók 60%-a már kínál connected car megoldásokat, viszont a home és a health kategóriákban csupán 6 és 3%-uk kínál ilyen termékeket. 2017-re várhatóan a car, home és health 20, 5 és 11%-át connected megoldások fogják képezni, 2030-ra ez elérheti a 60, 20 és 33%-ot is

A biztosítóknak két lehetőségük van / lesz az IoT trend meglovagolására:

- Saját ökoszisztéma kialakítása
- Adatok vásárlása az ökoszisztémák tulajdonosaitól és azok felhasználása biztosítási termékek kialakítása során

A megkérdezett biztosító társaságok szerint a connected car és connected home ökoszisztéma kialakításában már biztosan nem tudnak vezető szerepet játszani, viszont 39%-uk szerint a connected health szegmensben esélyük van a domináns pozícióba elérésére

A biztosítóknak új képességekre van szükségük ahhoz, hogy a connected car és home területén meghatározó szerepet játsszanak

Vezetői Összefoglaló (2/2)

A connected car és home szegmensekben három lehetséges scenárió létezik a biztosítók számára:

- A biztosítók rákényszerülnek az adatok ökoszisztéma tulajdonosoktól (pl. Google, Apple) való megvásárlására
- A biztosítások közvetítése az ökoszisztéma tulajdonosok által történik
- Az ökoszisztéma tulajdonosok saját biztosítási szolgáltatásokat kínálnak, így kiszorítva a biztosítókat a piacról

A biztosító társaságoknak stratégiai szempontból a felhasználók felhatalmazására kell törekedniük, hogy a közvetített adatok pozícióból kitörjenek. Ez például személyes felhő kezdeményezéssel érhető el, amely az ügyfelek saját adataik feletti rendelkezését teszi lehetővé. Így más szolgáltatók is közvetlen hozzáférést nyerhetnek az adatokhoz

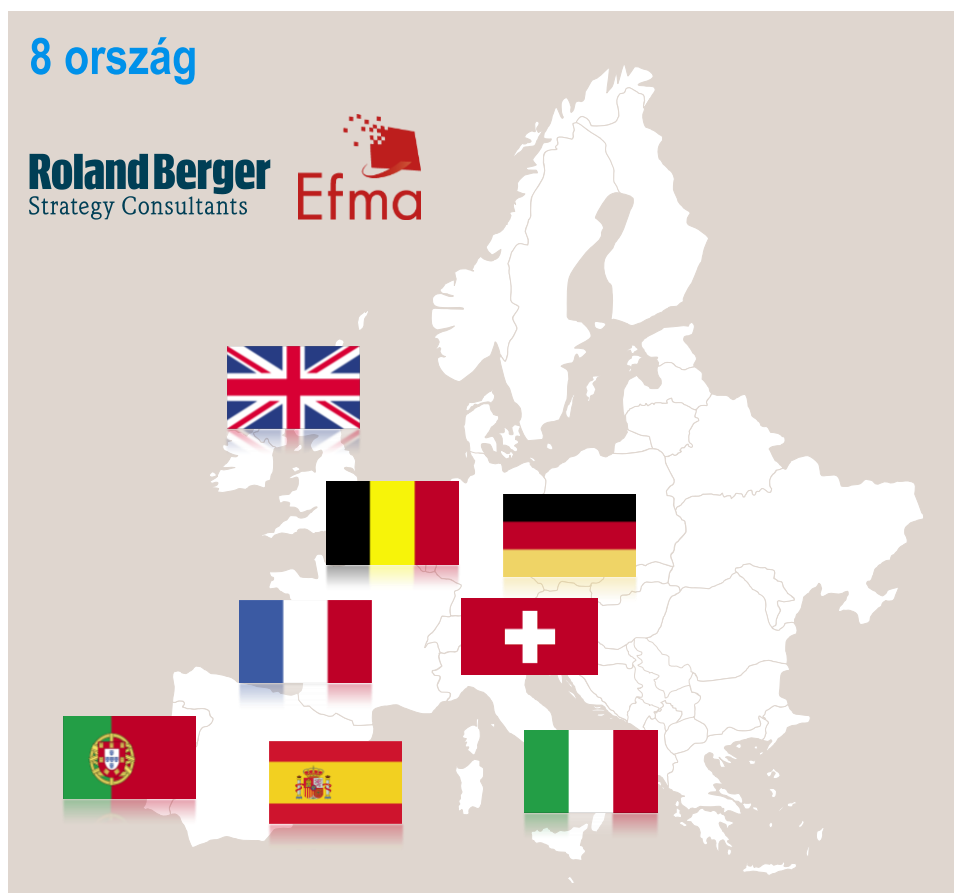
A biztosítók 65%-a negatívan vagy nagyon negatívan ítéli meg a közvetett adathozzáférést, míg a közvetlen adathozzáférés scenárióját / a felhasználó felhatalmazását 60%-a pozitívan vagy nagyon pozitívan ítéli meg

A biztosítóknak új képességek elsajátítására van szükségük annak érdekében, hogy a connected car és home területen meghatározó szerepet tudjanak vállalni. Erre három lehetséges stratégiát látunk:

- Stratégiai partnerség kialakítása domináns ökoszisztéma tulajdonosokkal
- IoT biztosítási piacra történő termék és értékesítési modell kialakítása
- Ügyfelek felhatalmazása / információs önrendelkezés elterjedésének elősegítése

A Roland Berger és az EFMA 23 vezető európai biztosítóval vizsgálta az IoT biztosítási piacra gyakorolt hatását

Roland Berger – Efma "IoT¹⁾ Insurance" Think Tank



23 biztosító 18 cégcsoportból²⁾

Allianz



ACOREANA
SECURIS



AVIVA

Bâloise
Assurances



Groupama

INTESA SANPAOLO
ASSICURA



MAPFRE

NATIXIS

sanitas

Swiss Mobiliar
Insurance & Pensions

Swiss Re

ZURICH

Kulcskérdések

- > Mi az IoT biztosítás jelenlegi helyzete?
- > Mi az IoT stratégiai tétje a biztosítók számára?
- > Mik az IoT világának sikertényezői?

1) Internet of Things – Dolgok internete 2) néhány biztosító csoporthoz több ország résztvevői tartoztak

A connected car, home és health technológiák jelentősen átalakíthatják a biztosítók értékajánlatát

A connected¹⁾ insurance lehetőségei

Az IoT biztosítás területei

Connected car



- > Okostelefon **alkalmazások, kulcsok vagy fekete dobozok**, amelyeket a gépjárművekbe telepítenek / csatlakoztatnak
- > **Vezetési magatartás** elemzése (táv, idő, fogyasztás, útfajták, fékezés, gyorsítás, stb.) **balesetek** és **lerobbanás** felismerése és elemzése; **lopott autó** követése



Connected home



- > Otthonba telepített **szenzorok és kamerák** okos-telefon platformokkal és ezeknek összekapcsolásával
- > **Jelenlét, behatolás** és szénmonoxid, füst, víz stb. (szivárgás / víz / tűz érzékelése) **szintek követése és a kockázat felmérése**



Connected health



- > **Hordozható, egymással összekapcsolt készülékek** és okos-telefon platformok
- > **Egészségügyi állapot és viselkedés elemzése, wellness** vagy **betegkezelési** céllal (krónikus betegségek)



Hatása az értékajánlatra

Ajánlatok **testreszabása**:
Javuló kockázatszelekció
(testreszabott árazás és garanciák)

Megelőzés és korai felismerés:
Kárigények csökkentése (alacsony kockázatú viselkedés jutalmazása; kárigények korai felismerése)

Customer Relationship Management javítása:
Az ügyféllel való interakció közvetlenségének és gyakoriságának fokozása; magas hozzáadott értékű szolgáltatások; ajánlatok differenciálása és új imázs

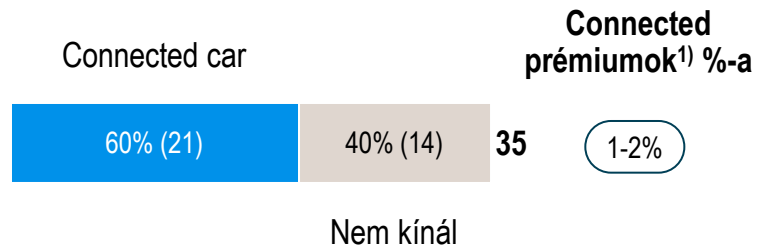
1) Interneten át összekapcsolt telematikus készülékek amelyek képesek adatgyűjtésre és azok valós idejű továbbítására

Európa vezető biztosítóinak 60%-a már kínál connected car megoldásokat, a home és health megoldások még kevésbé elterjedtek

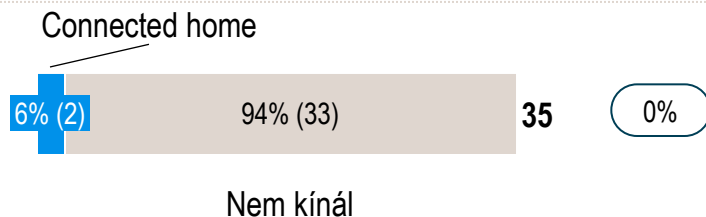
Connected technológiák penetrációja a vezető biztosítók közt – 2014/11 állása

Connected termékek penetrációja a vezető biztosítók közt

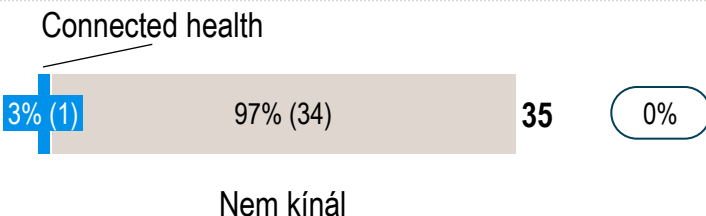
Connected car



Connected home



Connected health



Elemzés

- > Európa vezető biztosítóinak **60%-a** már kínál **Connected Car** megoldásokat
- > **Okostelefon** applikációk vagy **kulcsok / fekete dobozok** (megbízhatóbbak a vezetési magatartás felmérésében)
- > A fejlesztés első lépése a vezetési magatartás felmérése **biztosítási alkalmazásoktól függetlenül**
- > A második lépés az **alacsony kockázatú viselkedés megjutalmazása**
- > Az európai vezető biztosítók közt **szinte senki sem kínál connected home megoldásokat**
- > Az **alapszintű csatlakozással rendelkező kamerák** a biztosítók által kínált **hagyományos telesecurity** megoldások közé sorolhatók: **nem** tartoznak a **connected home** kategóriához, mivel **nincs internet kapcsolatuk** vagy **valós idejű okostelefonos hozzáférésük**
- > Az európai vezető biztosítók közt **csupán egy biztosító kínál connected health megoldást**
- > Az "egészség útja / wellness" **programok** fejlesztése, **egészségügyi tanácsok nyújtása** **nem** tartozik a **connected health** kategóriába, mivel nem összekapcsolt szenzorokra alapozza az elemzést




1) Connected biztosítási prémiumok / összes biztosítási prémium (egész piac)

Terjedelem : Top 5 biztosító 7 országban: (Belgium, Franciaország, Németország, Olaszország, Spanyolország, Svájc, Egyesült Királyság)

Forrás: Roland Berger elemzés

A connected car biztosításban való alkalmazása jelenleg kivitelezhetőbb, mint a home és health területeké

Előnyök és korlátok

	Car 	Home 	Health ¹⁾ 	
ELŐNYÖK				
Kereslet	Megtakarítás	+++	+	+
	Megelőzés	+	++	++
	Tudás és ellenőrzés	+	++	+++
	Korai felismerés & segélynyújtás	++	+++	+
Kínálat	Pozitív szelekció	+++	+	++
	Kárigények csökkentése	++	+++	+
	Javított CRM	++	++	++
KORLÁTOK				
Kereslet	Adatvédelem	--	-	---
	Költségek	-	--	-
	Telepítés	-	---	=
Kínálat	Szabályozási korlátok	-	-	---
	Befektetési költségek	--	--	-
	Biztosítók képességei	-	-	-
Nettó ösztönzés	+6	+4	+2	

Megjegyzések

Kereslet

- > A Connected **car** biztosítás utáni keresletet főleg az ügyfél számára nyújtott **megtakarítási lehetőségek hajtják** (különösen a fiatal gépkocsivezetőket)
- > A Connected **home** biztosítás főbb előnye az ügyfelek számára a **korai felismerés** potenciálja (károk korlátozására)
- > A Connected **health megoldásokat** főleg a numerikus-én eszközök teszik attraktívvá
- > Az IoT egészségügyi megoldásaival kapcsolatos fő aggodalom az **adatvédelem** kérdése és fő korlátja a telepítés

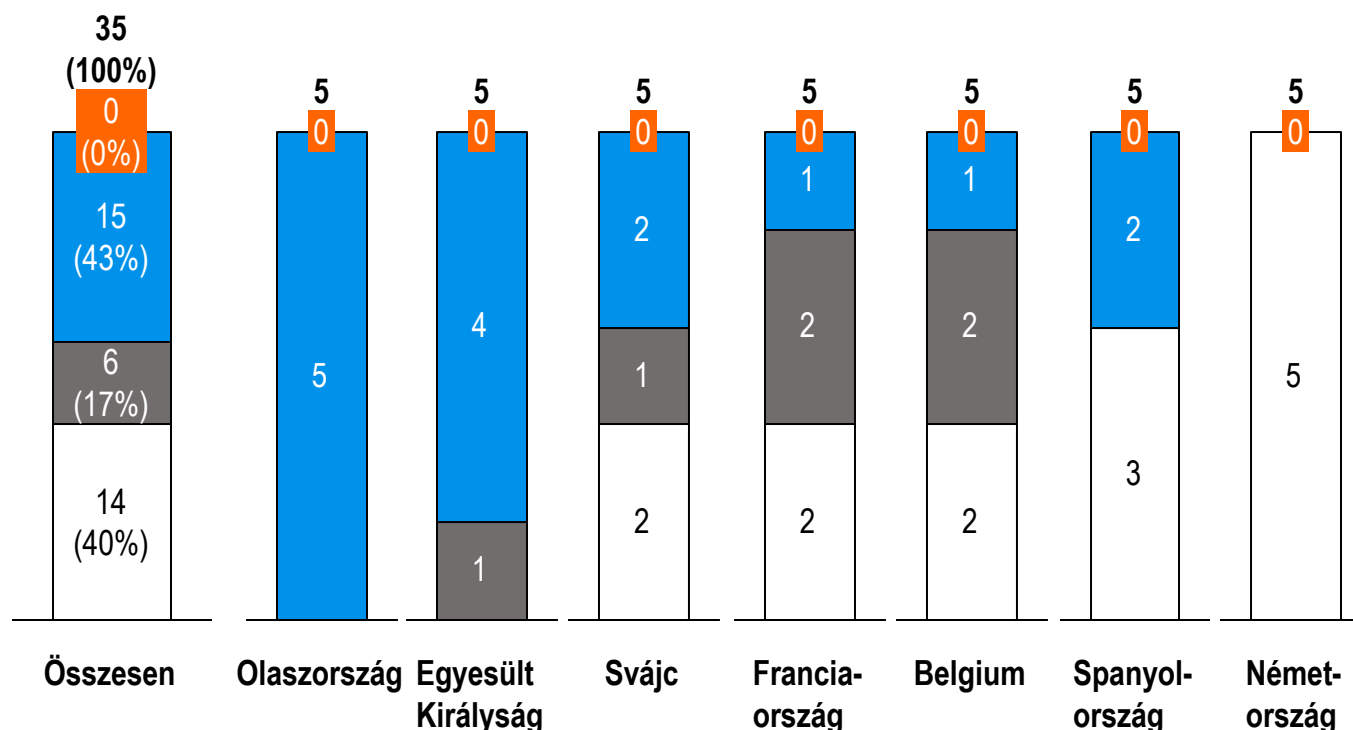
Kínálat

- > A **Connected car** megoldásokat kínáló biztosítók **pozitív szelekcióban** részesülnek
- > A **Connected home** szolgáltatásokat kínáló biztosítók potenciálisan **csökkenthetik a kárigények számát**, de ehhez meg kell tanulniuk a háztartási adathalmazok **megfelelő elemzését és értelmezését**
- > A **Connected health** biztosításnak nagy hozzáadott értéke lehet az **ügyfélkapcsolatban**, de a **szabályozási korlátok** az adat felhasználással kapcsolatban jelentős akadályt jelentenek

1) kizárólag wellness alkalmazás, betegellátást leszámítva

Connected car megoldások szempontjából Olaszország és az Egyesült Királyság a legfejlettebbek

Connected car ajánlatok integrációja a biztosítók által – 2014/11 állása



- Connected car megoldás teljes integrációval a biztosítási termékbe (jutalmak és büntetések a vezetési magatartástól függenek)
- Connected car megoldás kizárólag pozitív kapcsolattal a biztosítási termékhez (árcsökkentés/jutalmak jó vezetési magatartásért)
- Connected car megoldás függetlenül a biztosítási terméktől
- Nincsen Connected car ajánlat

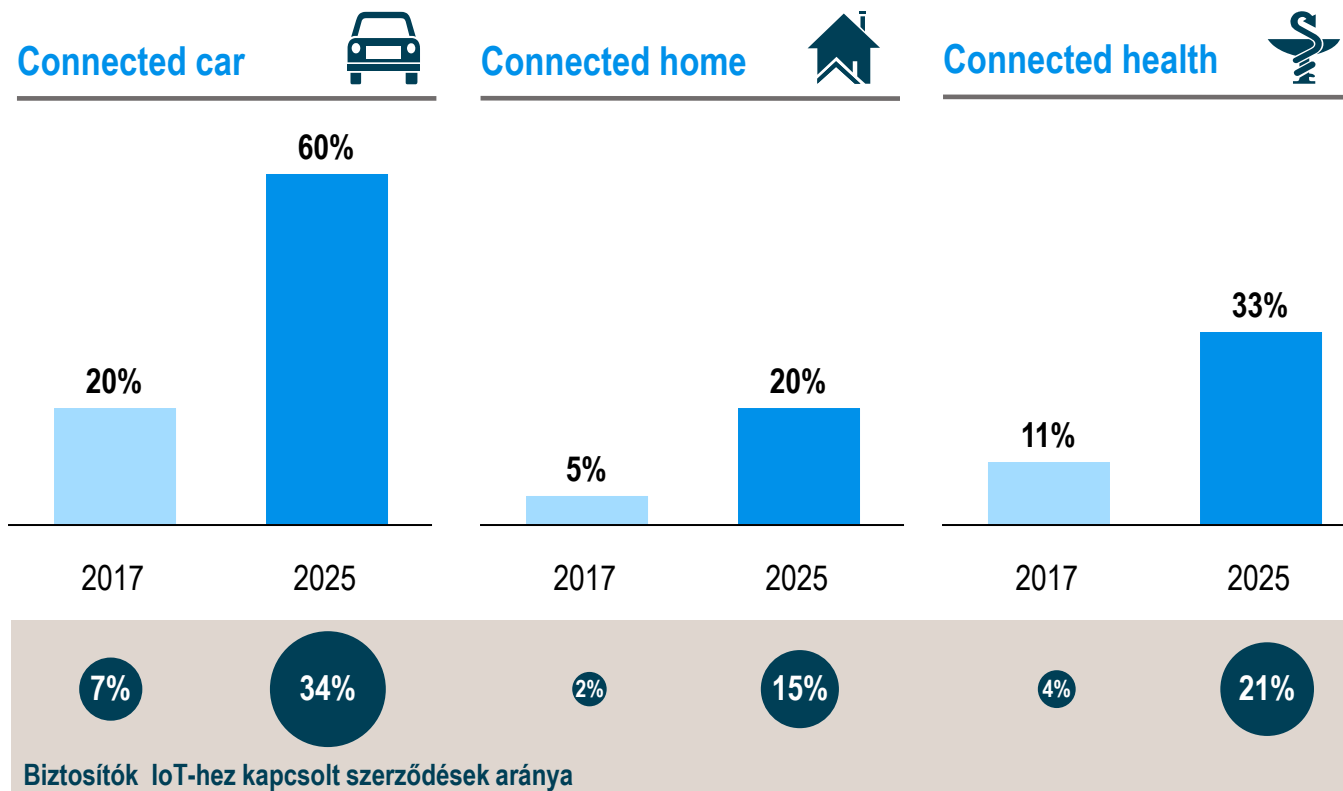
Megjegyzések

- > A vezető európai connected car biztosító a **Unipol**, melynek biztosításainak **50%-a telematika alapú**
- > **Olaszországban**, a gépjárműprémiumok közel 5%-a származik telematikai termékből
- > A telematika penetrációs rátája a Unipol által nyújtott gépjármű biztosításra közel 15%
- > Az **Egyesült Királyság** Olaszország után a második legnagyobb Connected car biztosítási piac Európában kb. 250 ezer szerződéssel (kb. az új szerződések 5%-a)

Megjegyzés: egy biztosító = egy ajánlat; a biztosítók által nyújtott legintegráltabb ajánlat lett figyelembe véve

Várhatóan a connected car szegmens növekedése lesz a leggyorsabb, amelyet elsősorban az autógyártók fognak támogatni

Az IoT felszereltséggel¹⁾ rendelkező gépjárművek/otthonok/személyek aránya



Megjegyzések

- > Várhatóan a connected car lesz az első IoT szegmens amely ki fog emelkedni, **az új gépjárművek autógyárak által vezérelt IoT integrációjával**
- > Az home és health megoldások lassabban fognak növekedni – ezeket főleg az **ügyfelek fogják igényelni**
- > **Nincs konszenzus a health szegmens 2025-ös becsléseivel kapcsolatban:**
 - Átfogó konszenzus a **betegellátási IoT** megoldások elterjedéséről
 - **Eltérő álláspontok** jellemzők a **wellnessben való elterjedésről**

1) Kapcsolódó megoldások multi-dimenzió adatokat rendszeresen érzékelő szenzorokkal valós idejű konzultációt lehetővé téve okostelefonon/tableten/lapton

Kérdés: Mekkora része az autóknak/otthonoknak/embereknek lesz IoT megoldásokkal felszerelve 2017/2025-ben az országában?

Kérdés: Az új szerződések számának mekkora része lesz IoT-vel összekapcsolva?

Forrás: interjúk, Roland Berger elemzés

Kétféle szerepet tölthetnek be a biztosítók az IoT világban: Vezető IoT ökoszisztéma kialakítása vagy IoT szolgáltatások nyújtása

IoT környezet: biztosítók potenciális ambíciói



Biztosítók lehetséges szerepei

1 Egy vezető IoT rendszermodell kiépítése

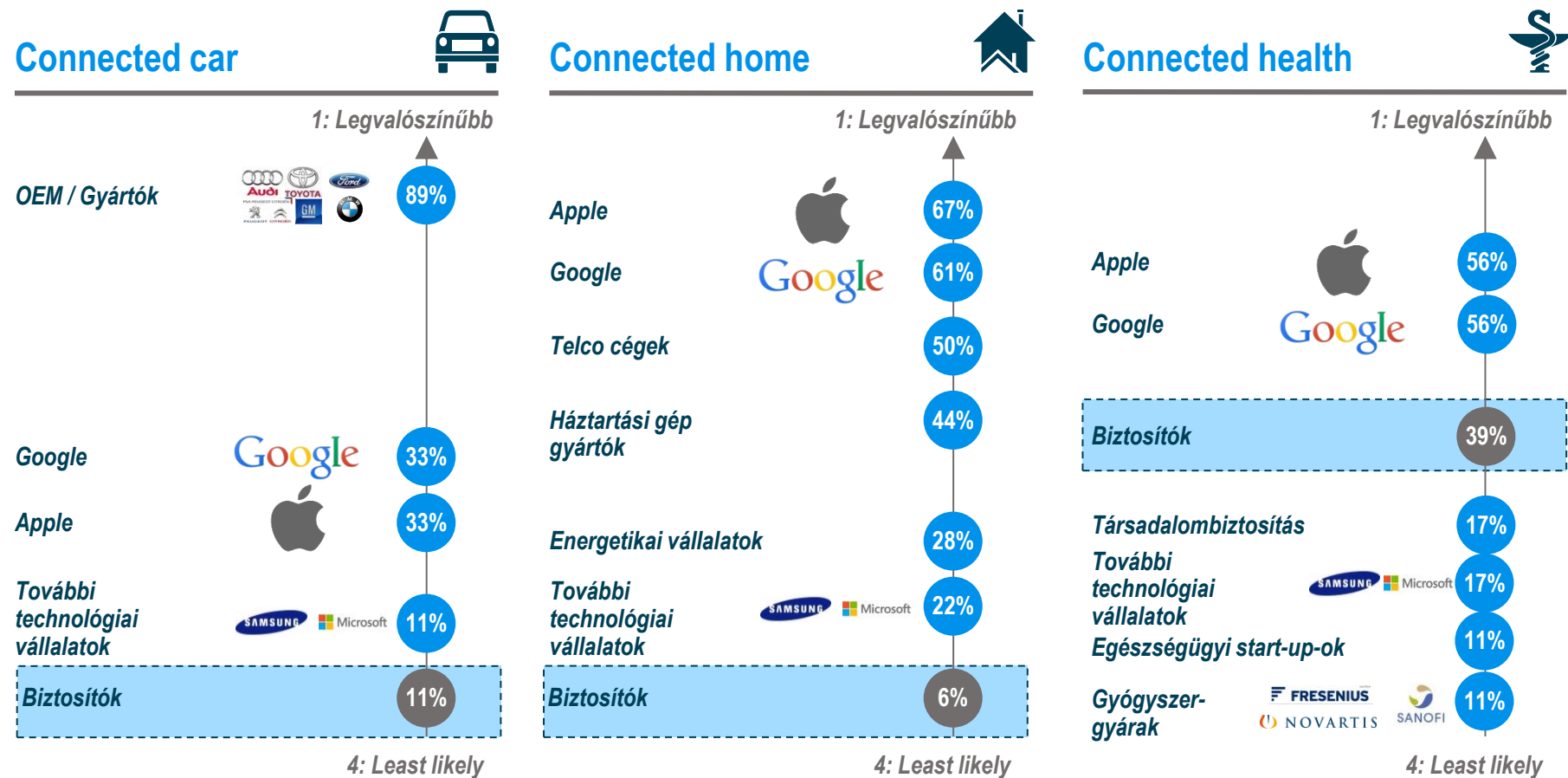
- > IoT rendszermodell kiépítése különböző készülékekről nyert adatokkal
- > Adatfelhasználás a biztosítások értékajánlatának javítására és az adatok külső cégeknek való értékesítése

2 IoT-vel kapcsolt szolgáltatások nyújtása

- > IoT-vel összekapcsolt szolgáltatások és termékek nyújtása az ökoszisztéma-tulajdonosokkal együttműködésben (vagy az ökoszisztéma-tulajdonosok piacterén való részvétellel)

A biztosító társaságok csak a connected health területén látják esélyét egy biztosítók által vezérelt ökoszisztémának

Szereplők dominanciájának valószínűsége [válaszok %-a¹⁾]



Kérdés: Milyen típusú játékos fogja uralni a domináns ökoszisztémákat?

Forrás: interjúk, Roland Berger elemzés

Biztosítók

1) Több mint egy válasz volt megengedett

Az IoT biztosításban való hasznosítására háromféle opció létezik, a legvalószínűbbek az adatértékesítés és a biztosítás közvetítés

IoT adatok biztosítási célokra való felhasználásának lehetőségei

ADATOK BIZTOSÍTÁSI CÉLOKRA TÖRTÉNŐ FELHASZNÁLÁSA

ADATÉRTÉKESÍTÉS BIZTOSÍTÓKNAK

- > Adatok hasznosítása azok biztosítóknak való értékesítésével, vagy nyers vagy feldolgozott formában (pl. score-ok) mint:
 - Aggregátor (több biztosító)
 - Stratégiai partner (egy v. több biztosító)

JELENTŐSÉG



- > Magas elérhető érték
- > Nincs átváltási kockázat
- > Egyszeri díjak



BIZTOSÍTÁS KÖZVETÍTÉS

- > Adatok hasznosítása biztosítási termékek közvetítésével mint:
 - Bróker (több biztosítóval)
 - Stratégiai partner (egy biztosítóval)

JELENTŐSÉG



- > Magas elérhető érték
- > Ismétlődő díjak
- > Alacsony átváltási kockázat
- > Szabályozásnak való megfelelés



BIZTOSÍTÓVÁ VÁLÁS

- > Adatok hasznosítása árázással, szerződéskötéssel és kockázatviseléssel

JELENTŐSÉG



- > Magas elérhető érték
- > Szabályozásnak való megfelelés
- > Tőke intenzív
- > Szolgáltatásnyújtási ökoszisztémára van szükség



Megjegyzések

- > A domináns rendszermodellek szolgáltatóinak **erős motivációjuk lesz az adataik értékesítésére** bevételteremtés érdekében
 - de valószínűleg nem válnak biztosítókká (azaz kockázathordozóvá)
- > A domináns rendszermodellek adatmonetizálásának két fő módja:
 - **Piactér felépítése** (aggregátor vagy bróker), több biztosítóval versenyben
 - **Stratégiai partnerség** kiépítésével egy-két biztosítóval

A biztosítók kétféle módon férhetnek hozzá az IoT adatokhoz: Közvetítve az ökoszisztéma tulajdonostól vagy közvetlenül a felhasználóktól

Adathozzáférési scenáriók 2025-ig



A DOMINÁNS ÖKOSZISZTÉMA VEZETŐI KEZELIK AZ ADATOKAT

B ÖNRENDELKEZÉS FELHASZNÁLÓK KEZELIK AZ ADATOKAT

Az IoT integrálva lesz a gépjármű biztosítások nagy részébe valamint az otthon- és egészség biztosításokban is jelen lesz. Domináns ökoszisztémák fognak elterjedni az IoT minden szegmensében, de a legtöbb esetben a biztosítóknak nem lesz fontos szerepe ezekben

A domináns rendszermodellek szolgáltatói fogják **kezelni az adatokat** amelyekhez a **biztosítóknak nem lesz közvetlen hozzáférésük**

A biztosítóknak ezáltal vagy **stratégiai partnert** kell keresniük az adatszolgáltatók közt vagy IoT domináns szereplők által létrehozott piactereken kell megjeleníteniük

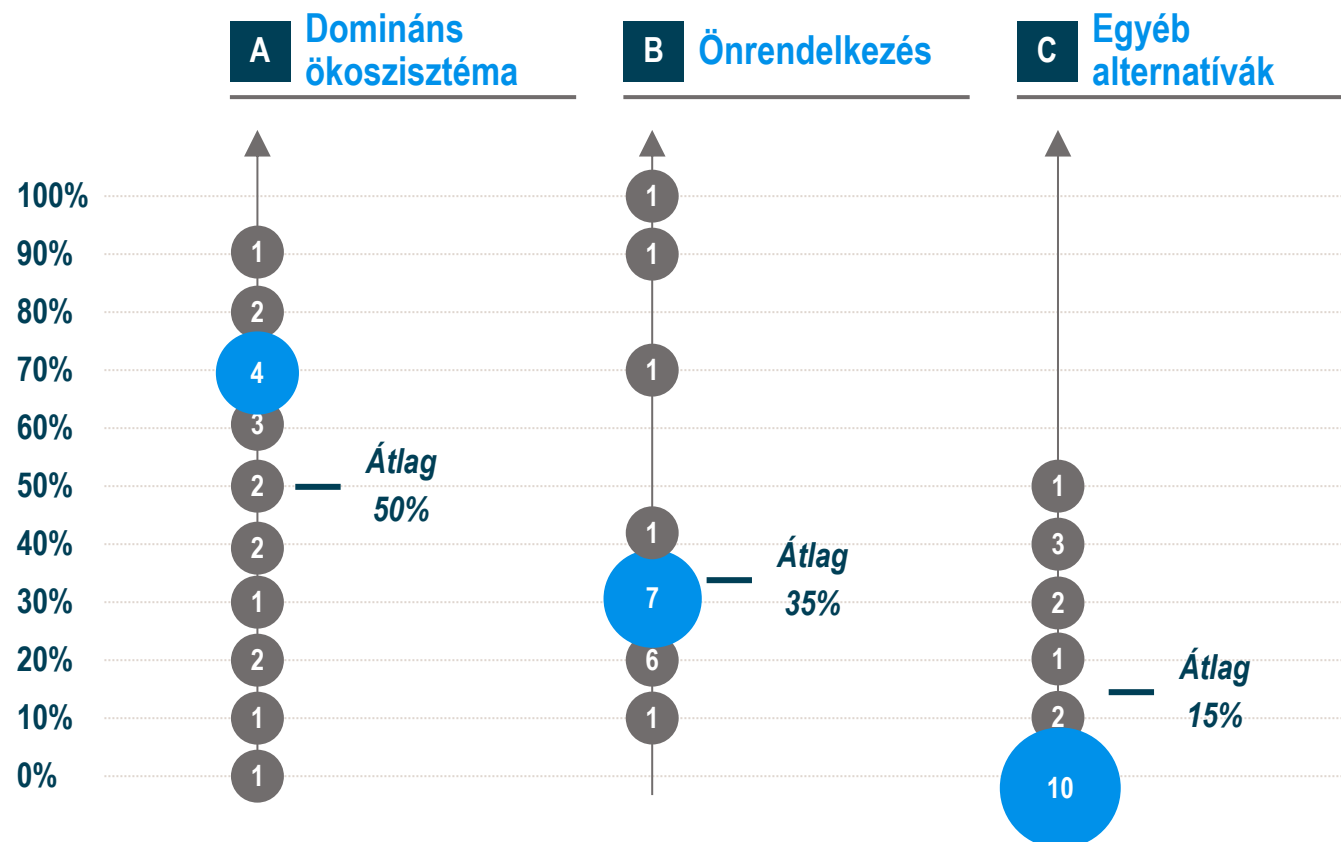
A biztosítóknak közvetítenek – csupán néhánynak fog sikerülni **stratégiai partnert** találni az IoT piacvezetők közt

EU rendeletek arra kötelezik az IoT játékosokat, hogy **minden adatot tegyenek hozzáférhetővé** a felhasználóknak homogén formátumban, hogy harmadik felek, beleértve a biztosítókat, fel tudják ezeket használni (cloud elterjedése / felhasználók felhatalmazása a személyes adataik kezelésére)

A biztosítóknak nem közvetítenek – **közvetlen hozzáférést kapnak** az IoT adatokhoz az ügyfeleken keresztül

A biztosító társaságok vezetői a domináns ökoszisztéma scenáriót tartják a legvalószínűbb scenáriónak

Scenáriók bekövetkezésének valószínűsége [válaszok száma]



Megjegyzések

- > Az első scenáriót tartják a **legvalószínűbbnek** a Think Tank-ben résztvevő biztosítók
- > Ennek ellenére, **nagy mértékben eltérnek a biztosítók elvárásai**
- > Néhány résztvevő felvetett egy **harmadik opciót**, ennek viszont alacsony a valószínűsége, pl.:
 - Személyes adatok használatát biztosítók által szigorúan korlátozni és tiltani fogja a törvény néhány esetben
 - IoT adatkörnyezet fregmentált marad

Kérdés: Ön szerint egy harmadik scenáriót is figyelembe kellene venni? Mik lennének ennek a kulcselemei?

Kérdés: Mekkora valószínűséget lát a scenáriók bekövetkezésére?

Forrás: interjúk, Roland Berger elemzés

Az új szabályozások, társ. trendek és magánkezdeményezések a felhasználók adatkezelési szokásainak megváltozását okozhatják

Főbb változások a személyes adatkezelésben

Szabályozás

- > Az Európai szabályozási projektet a személyes adatok kezelésével kapcsolatban 2012 januárjában indították el 2015/16-os elfogadási szándékkal – melynek fő célja:
 - Felhasználók **adathozzáféréseinek támogatása az adatok hordozhatóságának elősegítésére**: Annak a lehetősége, hogy a felhasználók személyes adataikat átvigyék egyik szolgáltatótól a másikhoz

Társadalmi trendek

- > **Egyre többen ismerik fel, hogy elveszítették az irányítást az adataik felett** miközben techcégek jelentősen bővítették ügyfélismereteiket:
 - Hajlandóság növelése az **egyensúly helyreállítására** a fogyasztók adataik feletti kontrolljának megnövelésével

Magánkezdeményezések

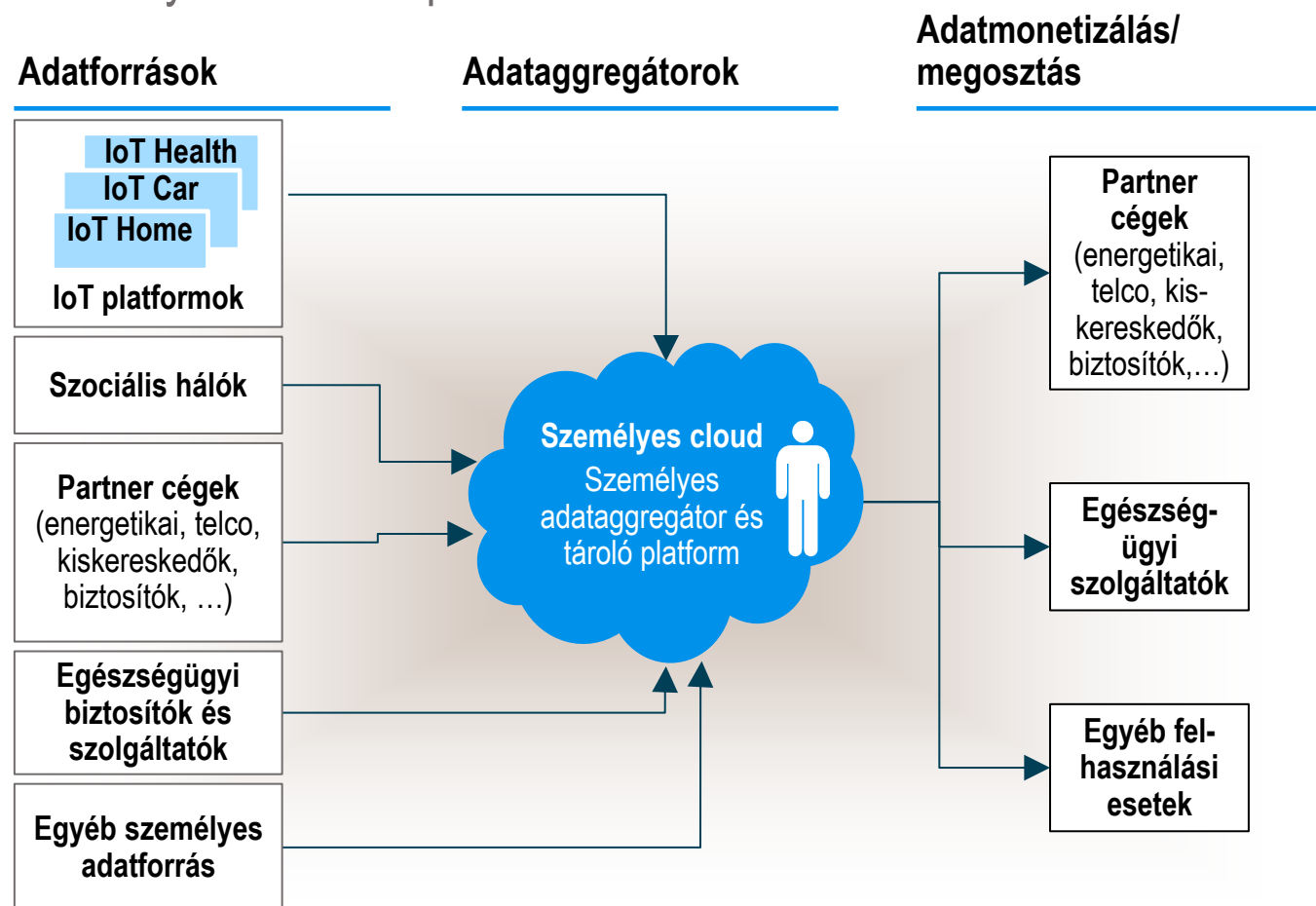
- > **Személyes cloud / adatok**:
 - Személyes információ menedzsment rendszer, amely **segít magánszemélyeknek a saját adataik összegyűjtésében, tárolásában, frissítésében, elemzésében és megosztásában** oly módon, hogy azt ők kezelhetik

Felhasználók felhatalmazása a személyes adataik kezelésére



Számos személyes cloud kezdeményezés indult el az elmúlt években a személyes adatmenedzsment elősegítésének céljával

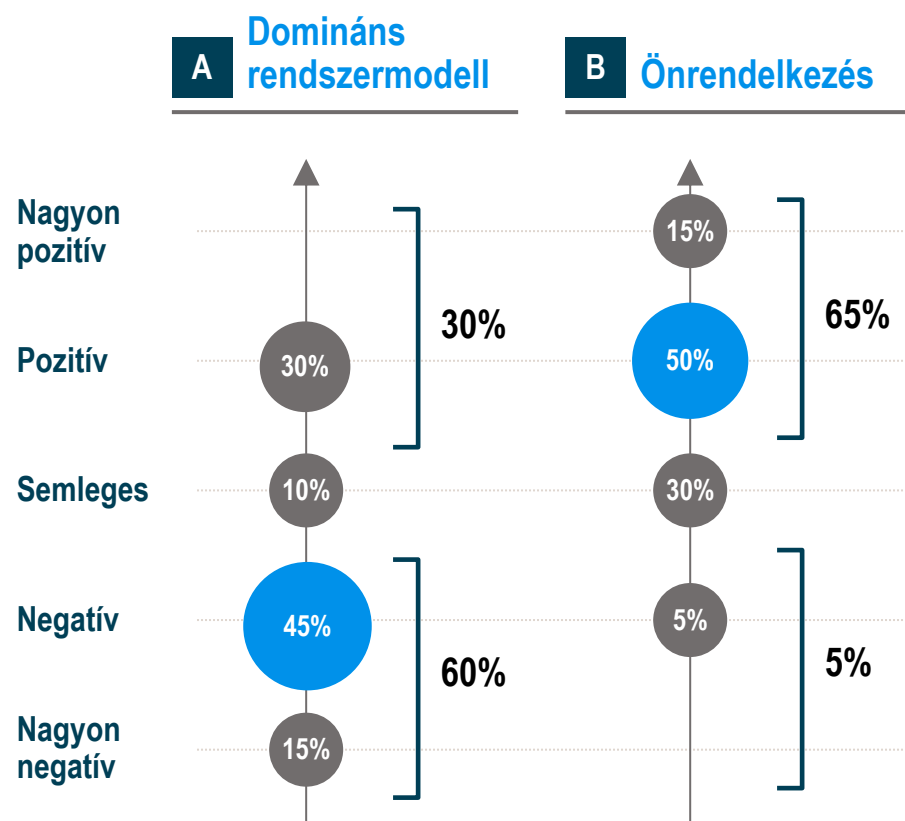
Személyes cloud alapelv



- > Számos cloud-kezdeményezést indítottak el, hogy lehetővé tegyék a felhasználók adatainak gyűjtését és megosztását, valamint az ezekhez való hozzáférést is
- > Felhasználók kérésére a személyes cloud-ok több forrásból is gyűjthetik az adatokat:
 - Partner cégek
 - IoT szenzor ökoszisztémák
 - Egészségügyi fizetők és szolgáltatók

A biztosítók pozitívabbnak értékelik a Önrendelkezés scenáriót mint a domináns ökoszisztéma scenáriót

Scenárió hatásának értékelése [válaszok %-a]



Megjegyzések

- A** Főbb észlelt **veszélyek**:
- > Az IoT domináns rendszermodellek szolgáltatói elveszik az árrést, különösen piacterek bevonásával
 - > Kizárólag nagy nemzetközi szereplők tudnak stratégiai partnerségeket létesíteni IoT domináns rendszermodellek szolgáltatóival
 - > Biztosítók, akik nem tudják kiépíteni a megfelelő kompetenciákat, elbukhatnak
 - > Csökkennek a prémiumok
- Főbb érzékelt **lehetőségek**:
- > Kárigények csökkennek / javított kockázatszelekció
 - > Jobb ügyfélismeret és javított értékajánlat (megelőzés, szolgáltatások...)
- B** Ezt a scenáriót sokkal pozitívabbnak tekintik a biztosítók mint az elsőt
- > Hasonló lehetőségek mint az elsőnél (csökkentett kárigények, javított értékajánlat, javított kockázatszelekció, stb.) nincs kereskedelmi közvetítés / a biztosítók teljesen részévé válnak a rendszernek
 - > előnyt jelent a létező ügyfélbázissal rendelkező biztosítók számára (fokozatos felszerelés connected megoldásokkal)

Kérdés: Ezt a scenáriót inkább pozitívnak vagy negatívnak becsülné a jelenlegi biztosítók számára?

Forrás: Interjúk, Roland Berger elemzés

Három stratégiai lehetősége van a biztosítóknak, mindháromhoz eltérő képességek szükségesek

Lehetséges stratégiák és az azokhoz szükséges képességek

DOMINÁNS ÖKOSZISZTÉMA TULAJDONOSOK KEZELIK AZ ADATOKAT

ÖNRENDELKEZÉS, FELHASZ- NÁLÓK KEZELIK AZ ADATOKAT

1 Stratégiai partnerség kialakítása domináns ökoszisztéma szolgáltatókkal

2 IoT biztosítási piacra való felkészülés

3 Adatok feletti önrendelkezés szabályozói elérése

Nagy nemzetközi biztosító csoportoknak nagy előnyük van a stratégiai partnerek megnyerésében

A kockázatok versenytársaknál pontosabb árazása egy fontos követelménye a piacra való sikerhez

Az ügyfelek bizalmának elnyerése fontos követelménye annak hogy megosszák az IoT adataikat

- > Globális jelenlét/fedettség
- > Erős brand
- > IoT technológiák/kompetenciák
- > Partner management know-how

- > Vezető adatelemző képességek
- > Innovációs képességek (termékek/szolgáltatások)
- > Digitális folyamatok és lean/alacsony költségű működési modell
- > Ügyféllojalitást fejlesztő képességek

- > Ügyfelek bizalma a brandben
- > Vezető adatelemző képességek
- > Innovatív magas minőségű szolgáltatások nyújtása
- > Digitális folyamatok/működési modell



Let's think:
act!

Roland Berger
Strategy Consultants