



Jak branża ubezpieczeniowa może odzyskać atrakcyjność?

Kongres Polskiej Izby Ubezpieczeń

10 maja 2016

BCG

THE BOSTON CONSULTING GROUP



POLSKA IZBA UBEZPIECZEŃ

Agenda

Rola i wyzwania dla sektora

Inspiracje ze świata

Kierunki dla sektora w Polsce



Ubezpieczyciele wspierają przedsiębiorstwa

Pożar w zakładach chemicznych
Orlenu w Litvinovie



Wsparcie
ubezpieczycieli

2 mld PLN
odszkodowania

Sektor jest jednym z największych pracodawców

Zatrudnienie w ubezpieczeniach



~220 tys. pracowników

Zatrudnienie w górnictwie



~150 tys. pracowników

Branża kluczowa dla rozwoju inwestycji

Ubezpieczyciele

180 mld PLN aktywów

OFE

140 mld PLN aktywów



GIEŁDA PAPIERÓW
WARTOŚCIOWYCH
W WARSZAWIE



Infrastruktura



Innowacje

Ubezpieczyciele wspierają również rozwój świadomości Polaków poprzez kampanie prewencyjne

Kampanie majątkowe



Kampanie życiowe



Sektor newralgiczny dla rozwoju systemu emerytalnego



ZUS

OFE

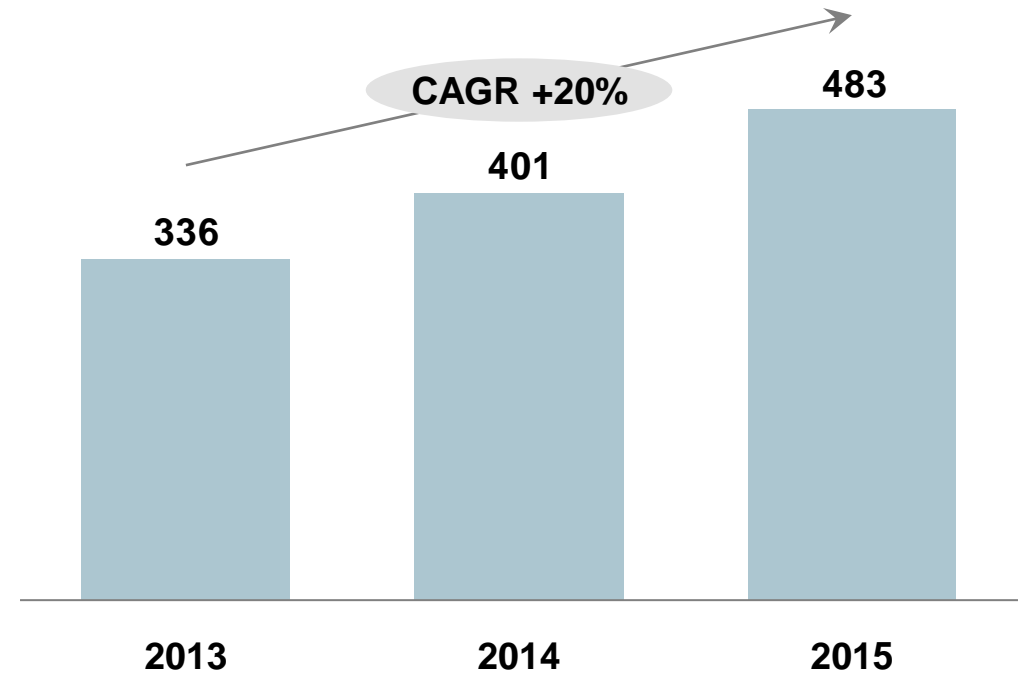
IKE, IKZE, PPE

Szczególna rola ubezpieczycieli w rozwoju III filara

Ubezpieczyciele z rosnącą rolą w systemie ochrony zdrowia



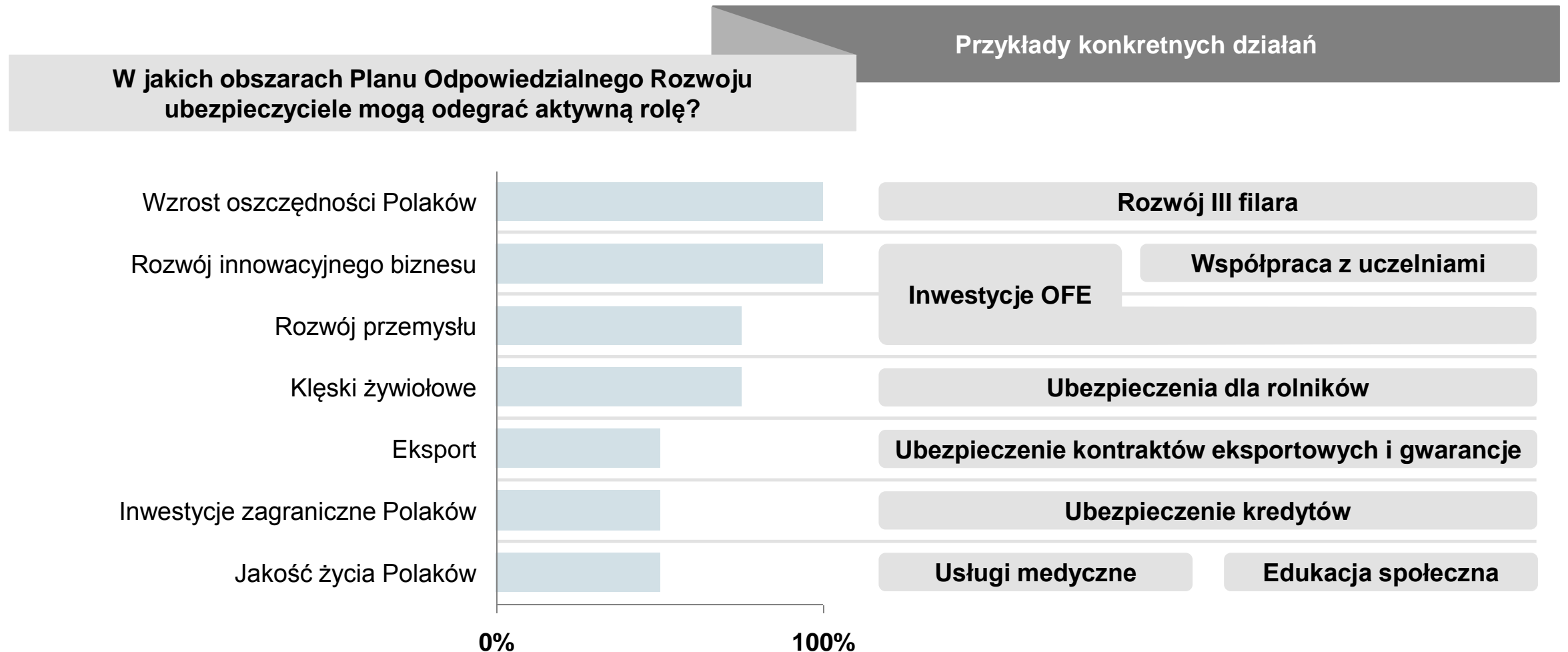
Rynek prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych (mln PLN)



Dalszy rozwój uzależniony od przyjętych rozwiązań regulacyjnych

Prezesi ubezpieczycieli również widzą dla siebie znaczącą rolę w realizacji Planu Odpowiedzialnego Rozwoju

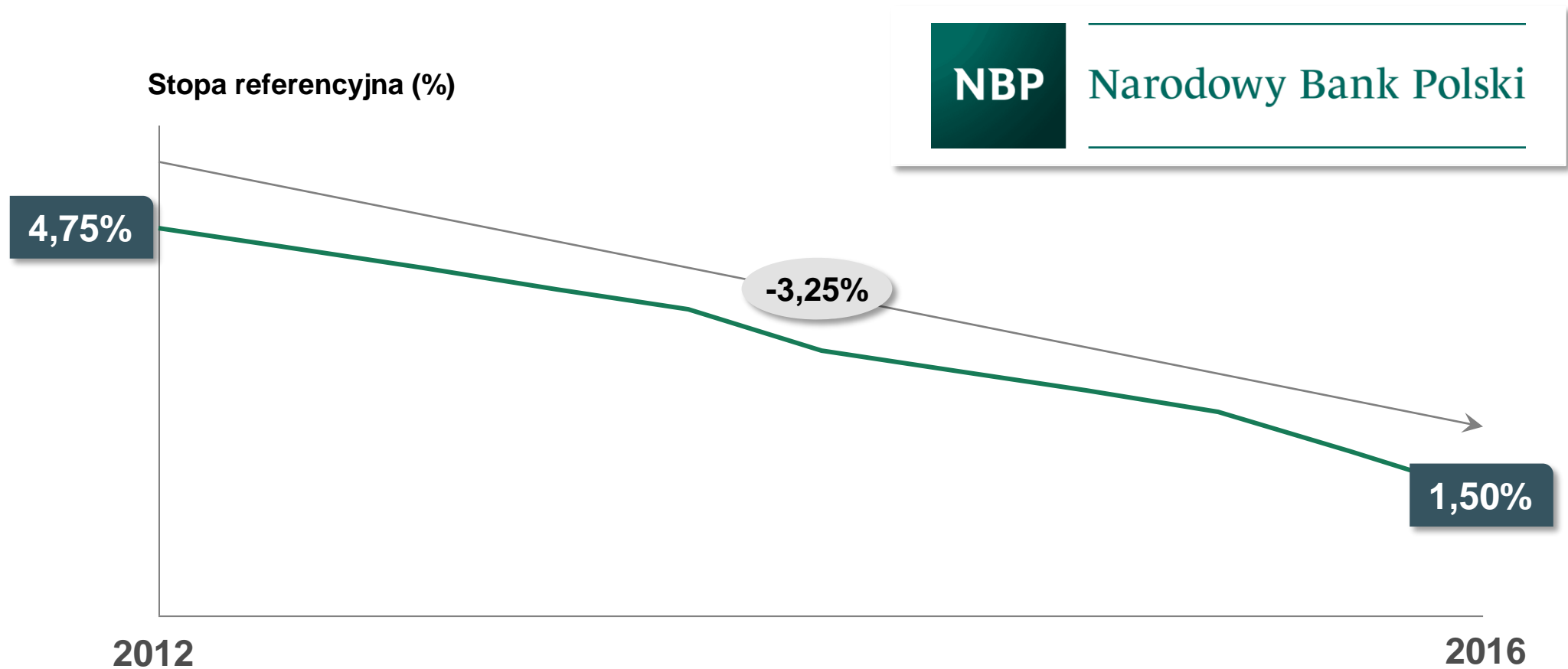
Ankieta BCG wśród prezesów ubezpieczycieli



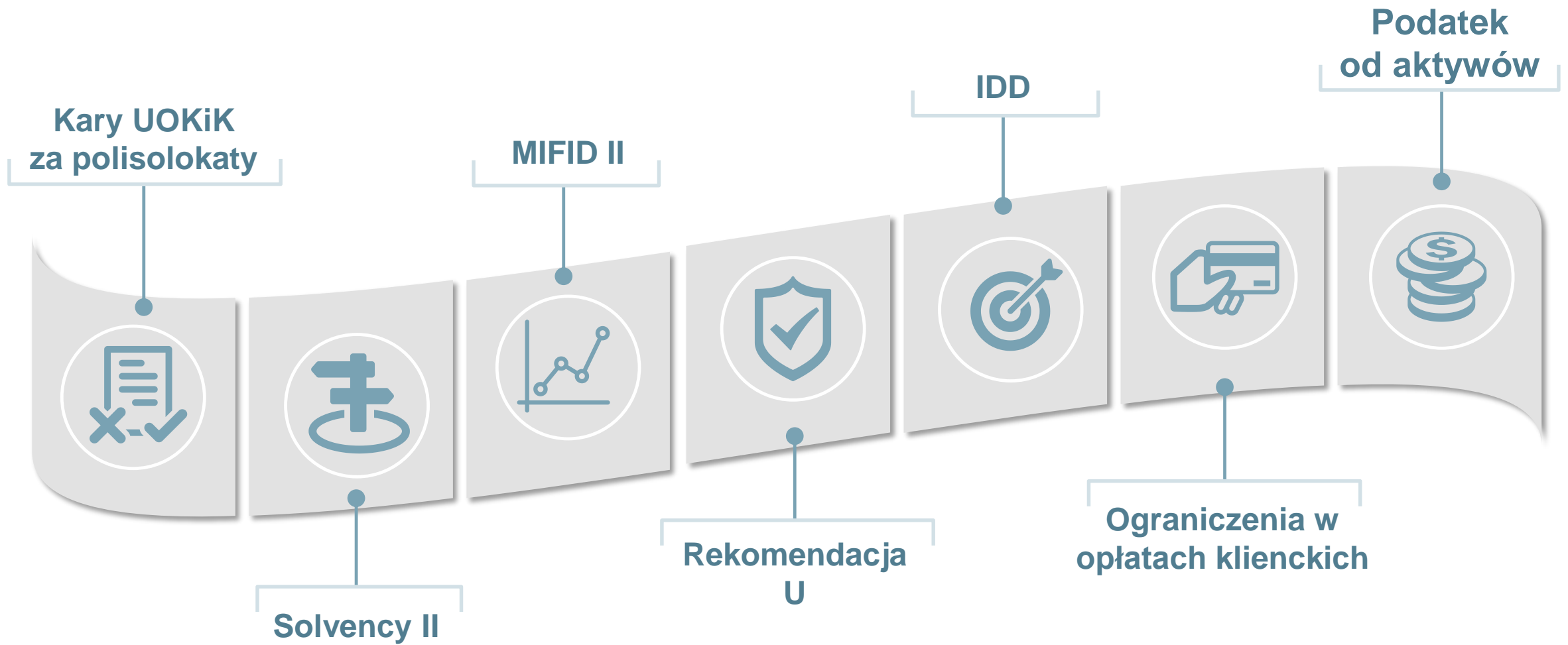
Sektor stoi w obliczu wielu wyzwań



Ubezpieczyciele działają w środowisku niskich stóp procentowych



Branża pod znaczną presją regulacyjną



Wielu graczy walczy o budowanie pozycji, często głównie ceną

Towarzystwa Majątkowe



31 graczy

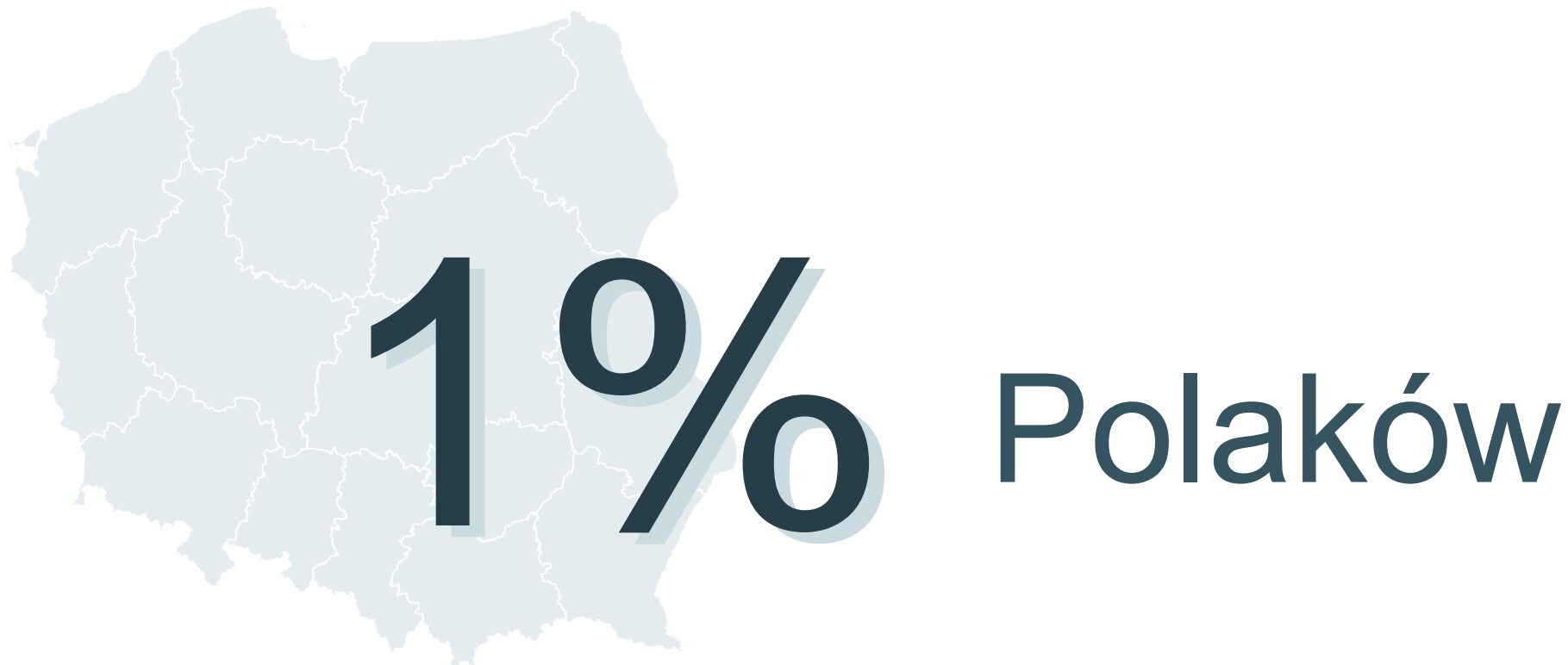
Towarzystwa Życiowe



26 graczy

Ubezpieczycielom trudno jest pozyskiwać najlepsze talenty

Sektor kojarzy się z atrakcyjną pracą



Znaczne inwestycje i nacisk na innowacje w obszarze doświadczeń klienta w bankowości

BAI-INFO SYS FINACLE
GLOBAL BANKING
INNOVATION
AWARDSSM 2015

 **Efma**
Best practices in retail financial services

 The
Mobile Innovations
Awards

 2014
bank
innovation
award

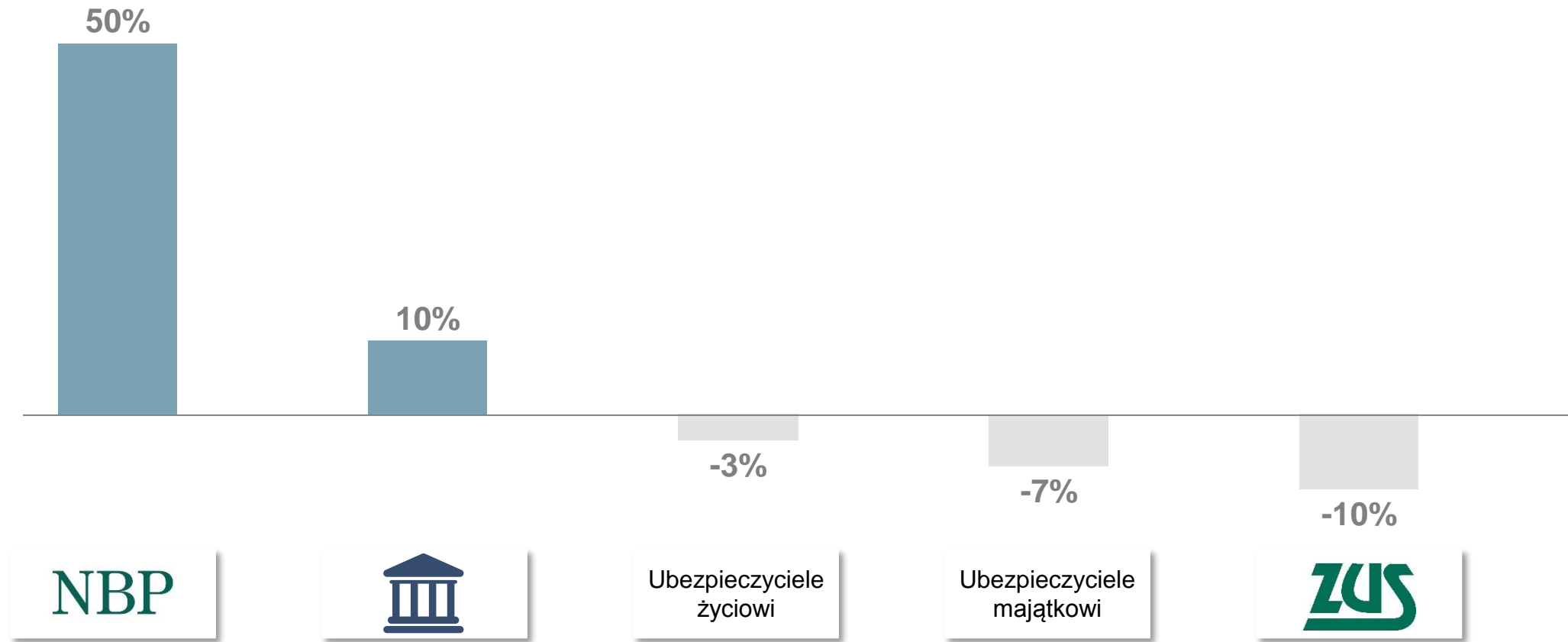
 THE STEVIESSM
THE INTERNATIONAL
BUSINESS AWARDSSM

FORRESTER[®]

FINOVATE

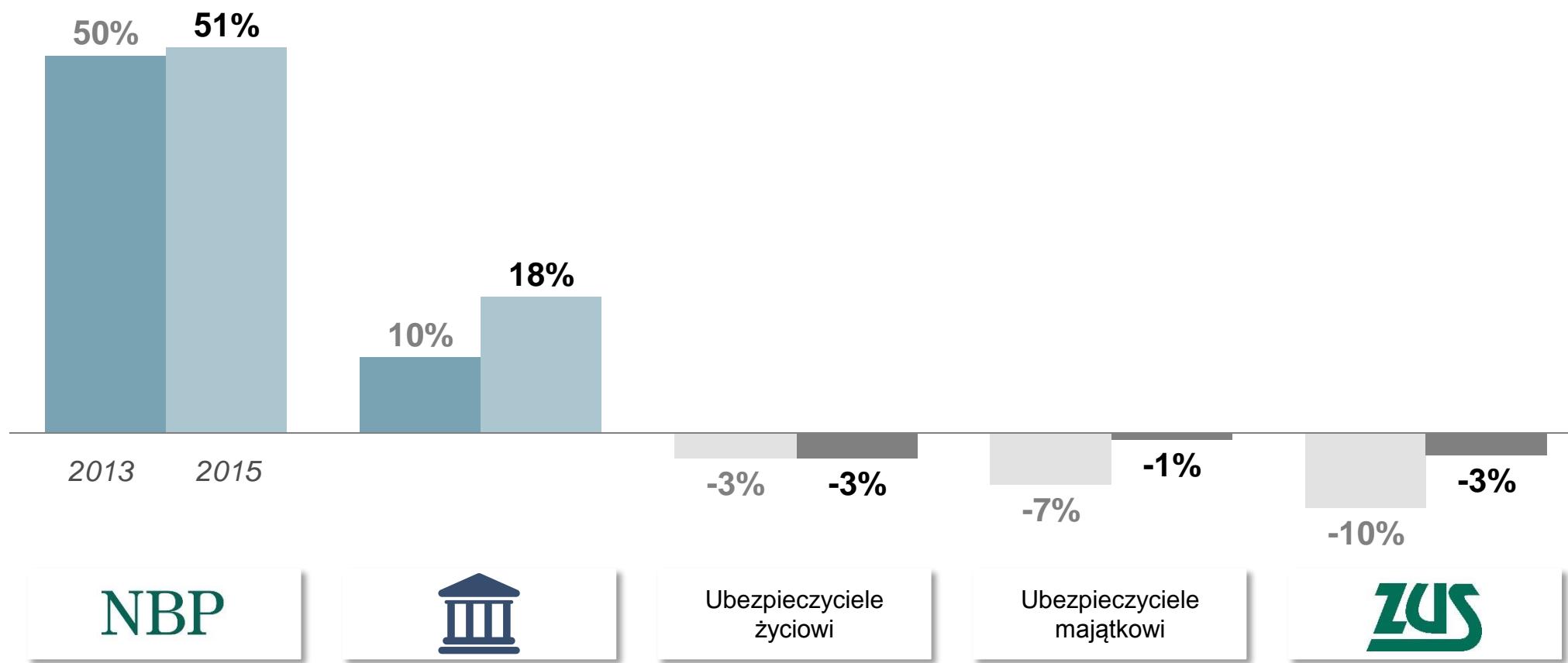
Branża boryka się z niskim zaufaniem...

% przewaga klientów ufających 2013

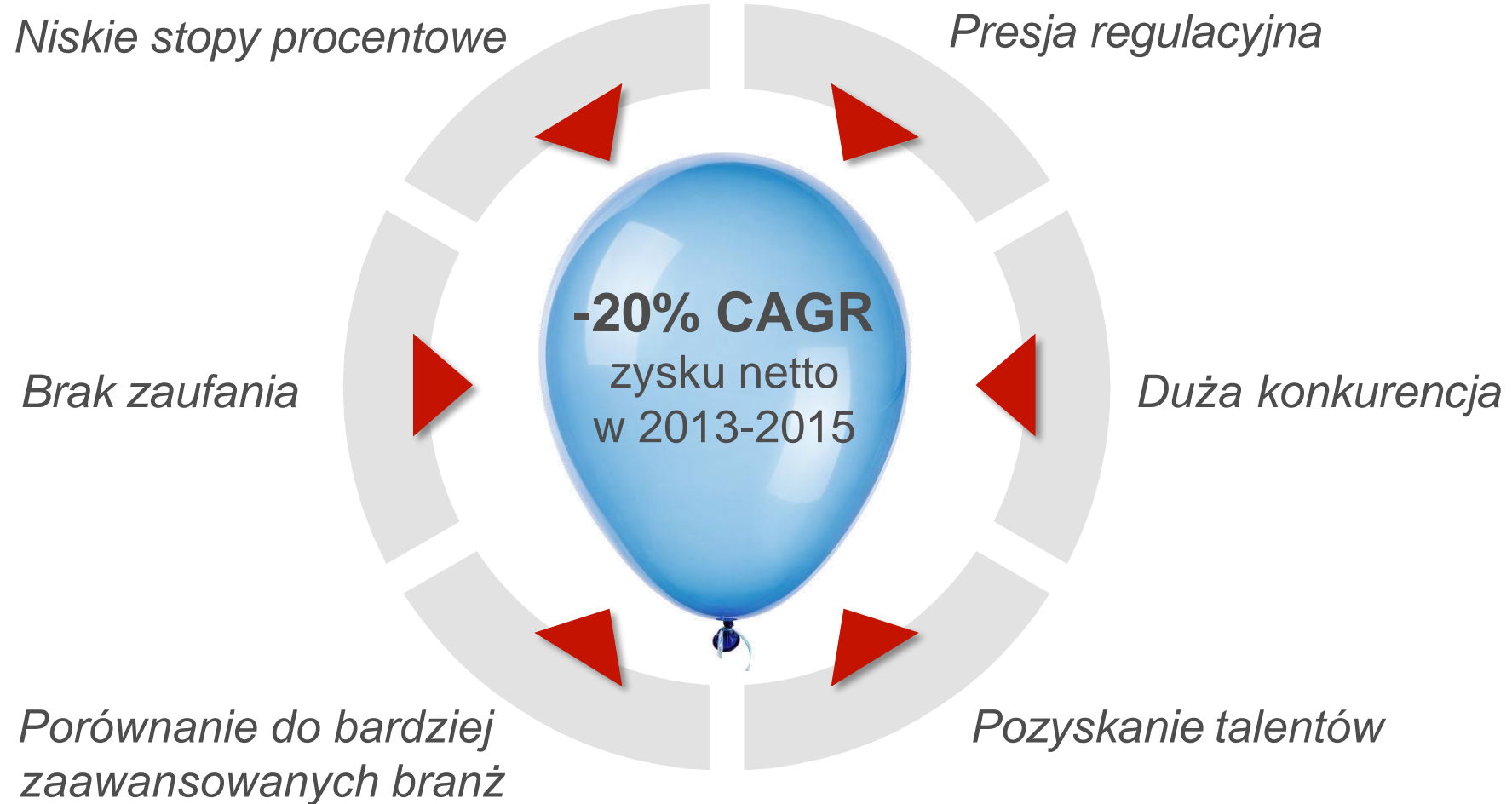


Branża boryka się z niskim zaufaniem... choć sytuacja się poprawia

% przewaga klientów ufających 2015 (vs 2013)



Branża ubezpieczeniowa w obliczu znacznych presji



Agenda

Rola i wyzwania dla sektora

Inspiracje ze świata

Kierunki dla sektora w Polsce



Na świecie sektor finansowy stawia mocno na innowacje (I/II)

BCG

Ranking najbardziej innowacyjnych firm w 2015

Bankowość



 JPMorganChase

 VISA

 Fidelity
INVESTMENTS



Ubezpieczenia



Allianz 

Na świecie sektor finansowy stawia mocno na innowacje (II/II)

The
FinTech50
2016

Bankowość



Ubezpieczenia



Klienci ubezpieczeniowi otwarci na innowacyjne produkty

Czy zmieniałbyś decyzję nt. zakupu ubezpieczenia jeśli zaoferowano by Ci jedną z opcji poniżej?

Innowacja

Auto



Modyfikowalne,
dostępne mobilnie
ubezpieczenie

50%

Dom



Inteligentne czujniki
alarmujące i
zapobiegające
szkodom

53%

Życie



Dane dot. zdrowia
zachęcające do
zdrowego życia

46%

Podróż



Aplikacja mobilna do
wsparcia w podróży i
zarządzania
ryzykiem

48%

**Ilu klientów
rozważyłoby
zmianę
decyzji?**

Innowacje na świecie idą w trzech kierunkach

Innowacje



1 Towarzysz w życiu

2 Dodatkowa wartość

3 Wygoda i prostota

Telematyka pozwala na zindywidualizowanie produktów ubezpieczeniowych w oparciu o profil zachowań drogowych

Oferta ubezpieczenia tylko za przejechane kilometry



Oferta ubezpieczenia dopasowana do stylu jazdy



Telematyka pozwala również na świadczenie usług w zakresie nauki poprawnej jazdy i minimalizowania ryzyka wypadku



Wsparcie prewencji jako element usługi kompleksowego zarządzania ryzykiem dla klientów korporacyjnych



Kategorie z najwyższym ryzykiem wspierane przez system monitoringu



Centrum prewencji może zidentyfikować potencjalne zagrożenia dzięki połączeniu GSM

Usługi Vitality skierowane do klientów dbających o zdrowie

Vitality

Ocena
Zdrowia
Vitality



Ocena
żywienia



Sesje
fitness



Test na
HIV



Rabaty od
składek



Rabaty na
wakacje



Bilety
do kina



Vitality wspiera działania prewencyjne integrując różne bazy danych, badania oraz zaawansowany system motywacyjny



Omada dostarcza interaktywne narzędzie prewencyjne możliwe do wykorzystania przy ubezpieczeniu na życie



INDYWIDUALNE
WSPARCIE TRENERA

MONITOROWANIE
POSTĘPÓW

INTERAKTYWNE
SESJE EDUKACYJNE

KONTAKT Z
PODOBNYMI OSOBAMI

Narzędzie Omada może ograniczyć ryzyko uszczerbku na życiu lub zdrowiu

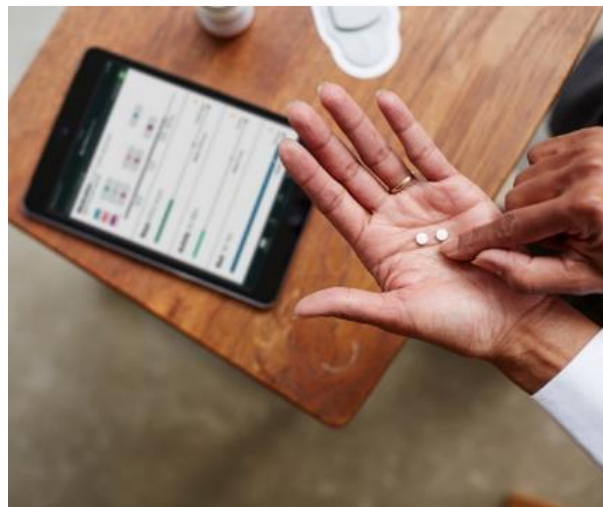
Proteus proponuje rozwiązania monitorujące i analizujące stan zdrowia w czasie rzeczywistym



Urządzenie monitoruje stan zdrowia



Urządzenie monitoruje zażywanie leków



Aplikacja agregująca dane zdrowotne

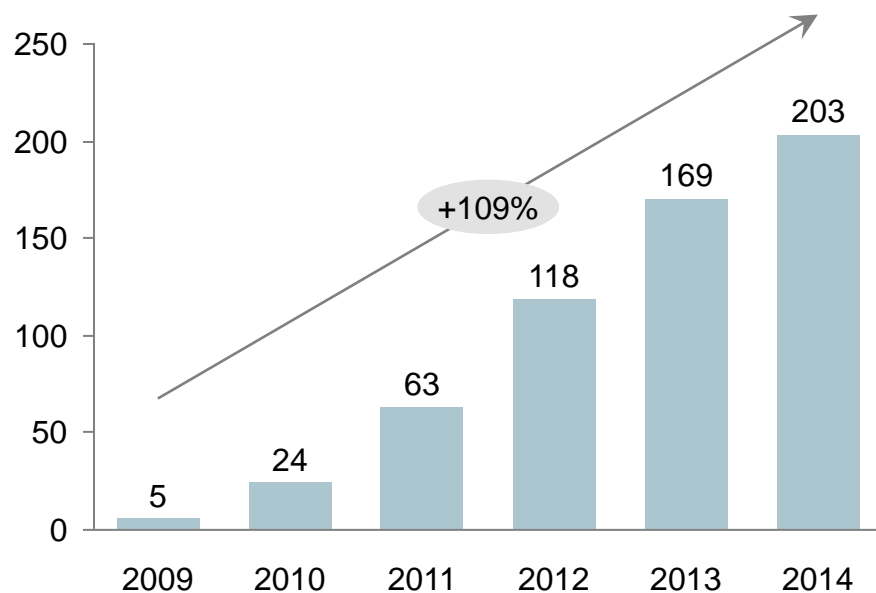


Lifenet z sukcesem sprzedaje ubezpieczenia na życie wyłącznie w internecie



Dynamiczny wzrost biznesu

Ilość aktywnych polis (tys.)



Atrakcyjna oferta

Death Coverage	Medical Coverage PLUS	Personal Long-term Disability
<p>Term Life Insurance "Kazoku"</p> <p>Life insurance to protect your family in case something happens to you.</p> <p>Point 1 Lowest level premiums in the Japanese life insurance industry*</p> <p>Point 2 High level coverage at reasonable premiums</p> <p>Point 3 Same coverage regardless of illness, accident or natural disaster</p>	<p>Medical Care Insurance "Jibun Plus" (with cancer and advanced medical care cover)</p> <p>This medical insurance product not only offers copayment-linked benefits that help reduce policyholders' copayment (hospital charges and related medical care expenses before and after hospitalization) in the public health care insurance system, but also meets wide-ranging needs related to medical expenses with its coverage for cancers and advanced medical care.</p> <p>+</p> <p>Whole-life Medical Insurance "Jibun"</p> <p>This product provides benefits linked with hospitalization-related expenses that are not covered by the public health care insurance (e.g. beds requiring extra charges).</p>	<p>Long-Term Disability Insurance "Hataraku-Hito"</p> <p>Compensation income for when you are unable to work long term.</p> <p>Point 1 Fixed premiums</p> <p>Point 2 Covers at-home care</p> <p>Point 3 No tax on benefits with a total maximum coverage of ¥100 billion Japanese yen</p>

- Proste produkty życiowe
- Łatwy dostęp online
- Konkurencyjne ceny

Prudential umożliwia nabycie ubezpieczenia na życie w pełni online, z natychmiastową kwotacją i decyzją



Kwotowanie w pełni online



Bez badań medycznych



Papierowa polisa tylko na żądanie



Brand New Day sprzedaje produkty emerytalne online dzięki czemu oferuje większy zwrot dla klientów

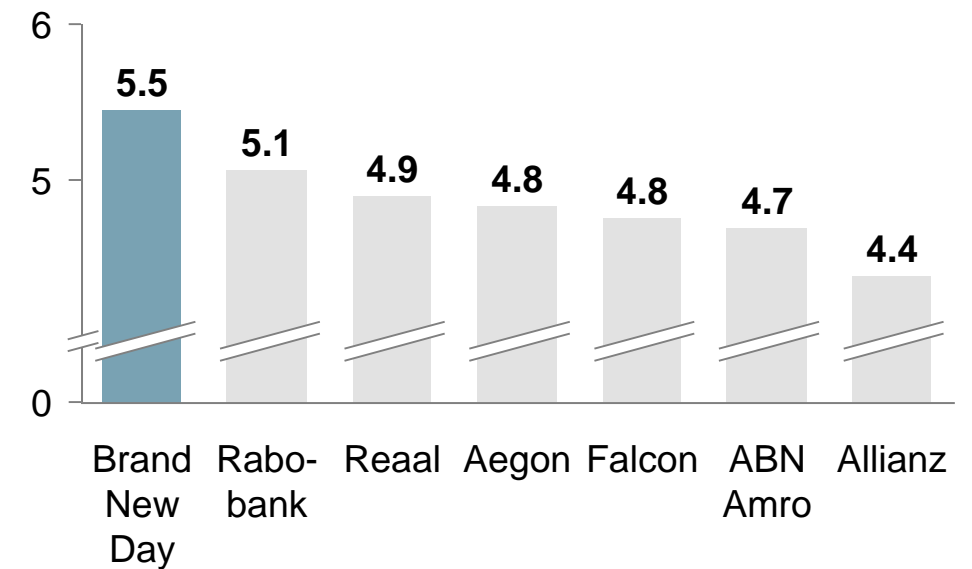


BND sprzedaje produkty online...

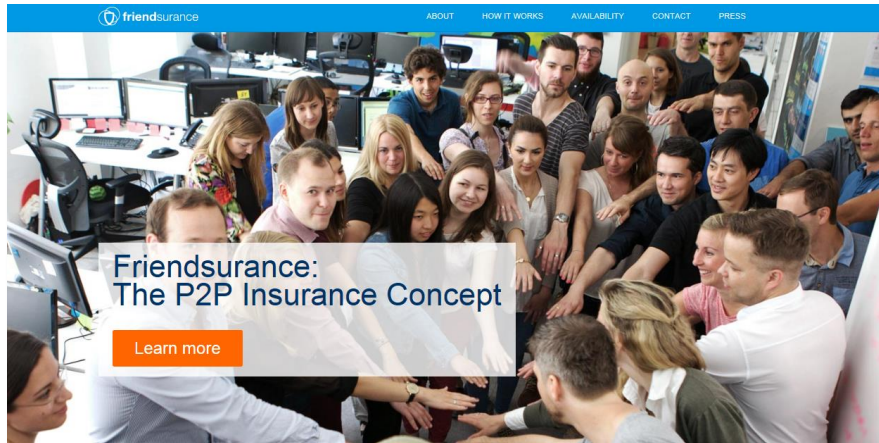
... dzięki czemu oferuje wyższy zwrot



Zwrot netto (dla klientów) (%)



Friendsurance umożliwia zwrot nawet do 40% składki dzięki wykorzystaniu mechanizmu P2P



About Friendsurance

In 2010, the founders of the FinTech company, Friendsurance, realized that insurance is expensive and lacks transparency.

The vision of Friendsurance is to make insurance easier and more affordable for customers, helping to save customers time and money that can better be spent on the things of life.

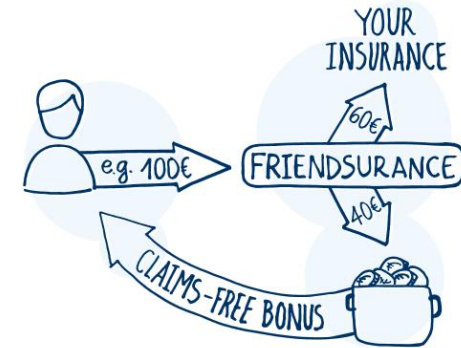
Przykłady w innych krajach



GUEVARA



insPeer



One Connection
15€ Payback



Five Connections
75€ Payback



Ten Connections
150€ Payback

Tesco bank oferuje nawet 40% zniżki na ubezpieczenia auta i domu, analizując koszyki zakupowe klientów



Analiza koszyka zakupowego...

...zniżki do 40% na ubezpieczenia



MetLife agreguje publiczne informacje o klientach do lepszej obsługi, pricingu i x-sellu

MetLife®

Główne inicjatywy

- Pobór danych z 70 różnych źródeł
- Lepsze modele predykcyjne
- Spersonalizowana obsługa
- Dokładniejsze targetowanie klientów

MetLife Introducing... The MetLife Wall

360 degree view of a caller's policy, cutting across LOBs.

Consolidate and simplify presentation layer.

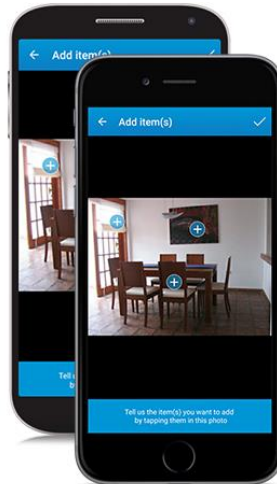
Boost customer satisfaction and call center productivity through a unified application.

The image shows a screenshot of the MetLife Wall interface. On the left, there is a list of policy numbers and associated details. The main area displays a detailed view of a policy for 'Stefanie S. Lory', including contact information, policy details, and transaction history. The interface is clean and modern, with a dark blue header and white content area.

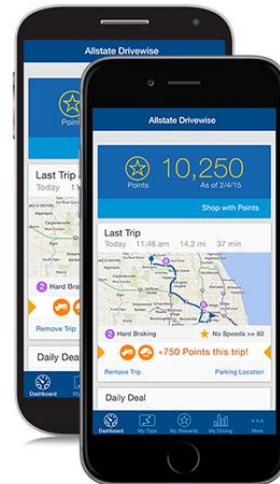
Allstate oferuje klientom zestaw pięciu aplikacji mobilnych dedykowanych sytuacjom życiowym na styku ubezpieczeń



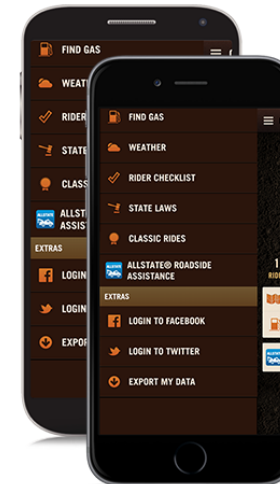
Likwidacja szkód



Inwentaryzacja majątku



Bezpieczna jazda



Dla motocyklistów



Assistance

If do kwotacji OC wymaga podania tylko 2 informacji



BILFÖRSÄKRING
Köp här och få 5 % internetrabatt.

BILFÖRSÄKRING

Registreringsnummer

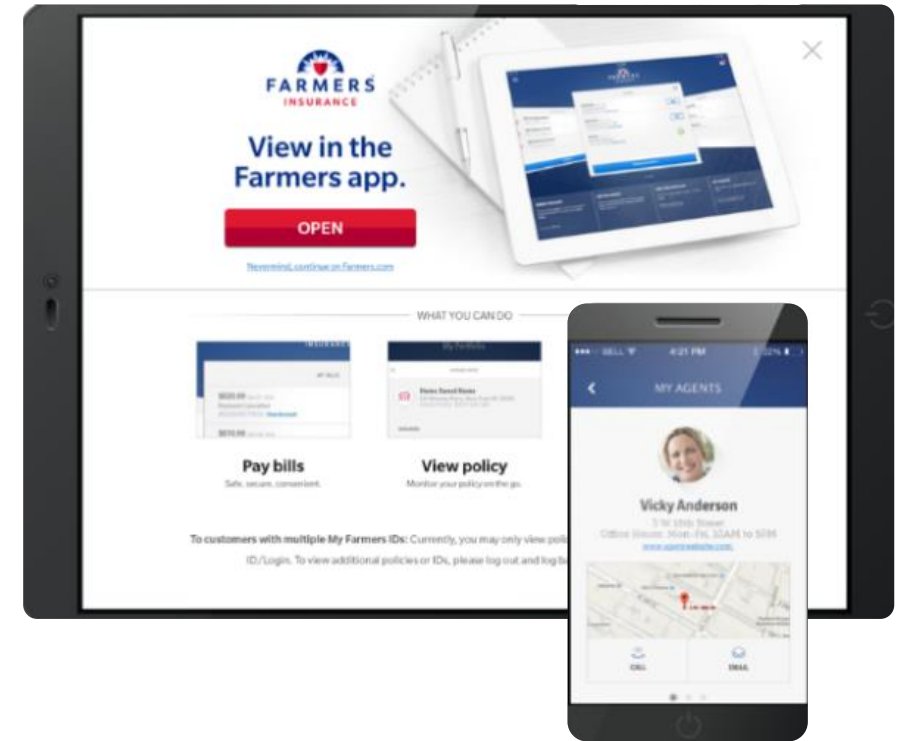
Personnummer ?

Se ditt pris

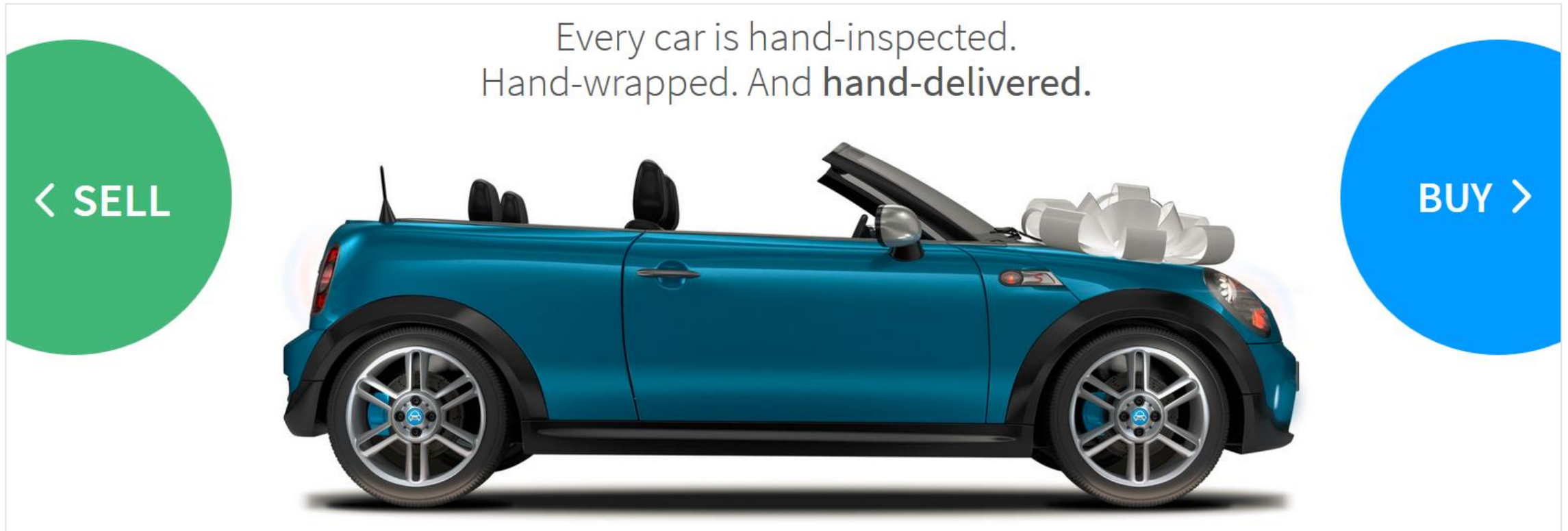
Numer rejestracyjny

Numer ubezpieczenia społecznego

Aplikacja Farmers Insurance automatycznie wypełnia dane o kliencie pobrane ze skanu dokumentów



Ubezpieczyciele mogą wspomóc klienta w procesie zakupu auta, jednocześnie oferując mu ubezpieczenie



Pomoc w
zakupie

Sprawdzenie
auta

Gwarancja
obsługi

Assistance

Ubezpieczenie

Agenda

Rola i wyzwania dla sektora

Inspiracje ze świata

Kierunki dla sektora w Polsce

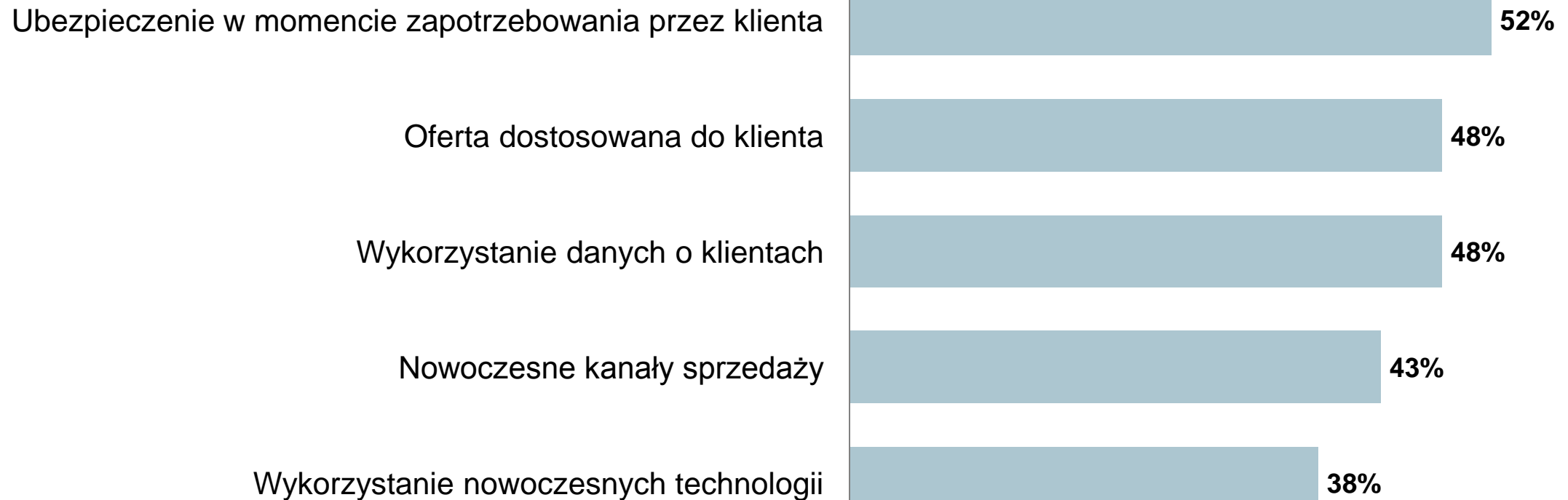




Polscy menedżerowie rozpoznają globalne trendy

Ankieta BCG wśród
menedżerów ubezpieczycieli

Co wyróżnia atrakcyjne projekty ubezpieczeniowe?



W Polsce są już innowacyjne na skalę globalną rozwiązania i przykłady współpracy branży w trosce o klienta



Przykład: BLS

ERGO
HESTIA®





Z sukcesem wykorzystuje się nowe technologie

Przykład: Warta – Aplikacja do likwidacji szkód



Ubezpieczyciele eksperymentują z nowymi kanałami dystrybucji i formatami placówek



Przykład: Aviva



[DLA RODZINY]





Pojawiają się nowe modele współpracy z bankami

Przykład: Współpraca AXA i mBank

The screenshot displays the mBank website's navigation menu and a central promotional banner. The navigation menu includes: mBank logo, Oferta indywidualna, Private Banking, Firmy, MSP i korporacje, Kontakt, Placówki i bankomaty, and Zaloguj. The main menu categories are: Konta, Kredyty, Karty, Oszczędności, Inwestycje, **Ubezpieczenia** (highlighted), Oferta Premium, Usługi, and Promocje. The central banner features the text "Oblicz składkę OC lub OC/AC w kilka minut" and a red button labeled "Oblicz składkę >". Below the banner, a row of insurance categories is shown: **Ubezpieczenia wszystkie**, Ubezpieczenia samochodowe, Ubezpieczenia nieruchomości, Ubezpieczenia turystyczne, Ubezpieczenia życia i zdrowia, Ubezpieczenia kredytów, and Ubezpieczenia do kart i zakupów. At the bottom, it states "Produkty dostarcza AXA więcej / niż standard".

Copyright © 2016 by The Boston Consulting Group, Inc. All rights reserved.

Ubezpieczyciele wspierają również rozwój innowacyjnych rozwiązań poprzez inwestycje w startupy



Przykład: Współpraca PZU i NCBR



Narodowe Centrum
Badań i Rozwoju

Głównym celem komercjalizacja innowacyjnych rozwiązań



Trzy kierunki innowacji

Innowacje



Czy takie mogą być przykładowe działania?

1 Towarzysz w życiu

- Wsparcie w zdrowiu, nie tylko w chorobie
- Prewencja i edukacja społeczna
- Telematyka w cargo

2 Dodatkowa wartość

- Proste i przejrzyste produkty
- Szybka i wygodna likwidacja
- Ciągłe badania doświadczeń klientów

3 Wygoda i prostota

- Produkty "szyte na miarę"
- Niższe ceny dzięki online i Big Data
- Wykorzystanie modelu P2P

W niektórych obszarach konieczna współpraca (np. budowa zaufania) czerpiąc z doświadczeń BLS lub BLIKa



Dziękujemy



Jak branża ubezpieczeniowa może odzyskać atrakcyjność?

Kongres Polskiej Izby Ubezpieczeń

10 maja 2016

BCG

THE BOSTON CONSULTING GROUP



POLSKA IZBA UBEZPIECZEŃ