

Czy firmy  
ubezpieczeniowe  
utrzymają kontrolę nad  
dystrybucją?

Kongres PIU, Maj 2015

BCG

THE BOSTON CONSULTING GROUP

# Media o ubezpieczeniach w 2020 roku



Toyota, Volkswagen and Ford joined the group of companies that sell over 60% of car insurance under their own brand

Almost 50% of homes in EU equipped with monitoring devices, following telematics trend in automotive industry

Insurance companies ranked eighth, behind banks, utilities and telco, on the list of industries that consumers prefer to manage their connected home

Regulacje są odpowiedzią na problemy  
branży



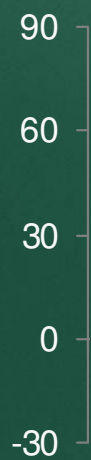
## 2. Klient nie rozumie co kupuje?

**Produkty  
niezrozumiałe dla  
klientów, czasami  
wprowadzają  
klientów w błąd**



# 3. Klient nie ufa?

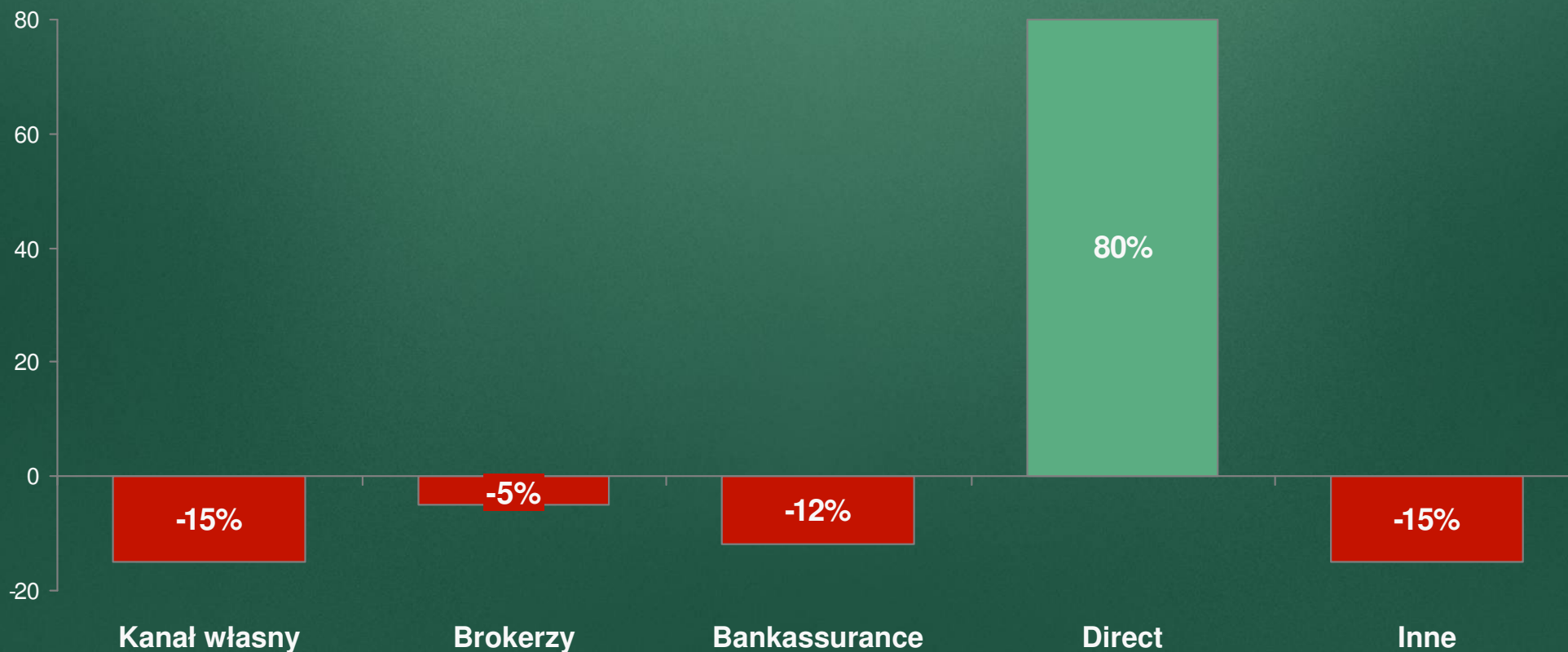
% przewaga klientów ufających



# Regulacje wymuszają zmiany w dystrybucji



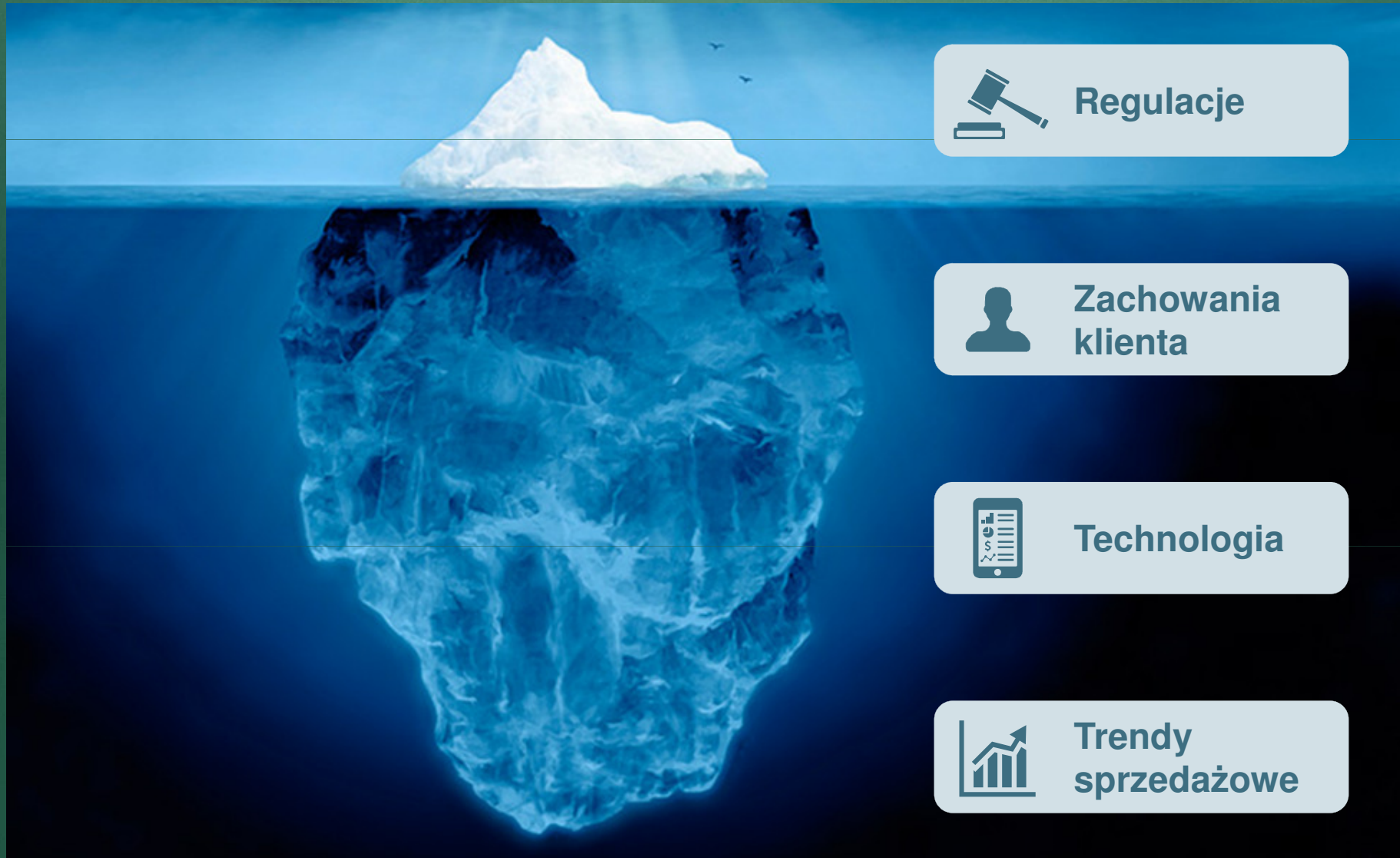
Szacowana zmiana APE<sup>1</sup> w ubezpieczeniach życiowych w UE pod wpływem regulacji



1. APE – Annual Premium Equivalent



# Regulacje to szczyt góry lodowej, przyczyny są głębsze



 **Regulacje**

 **Zachowania klienta**

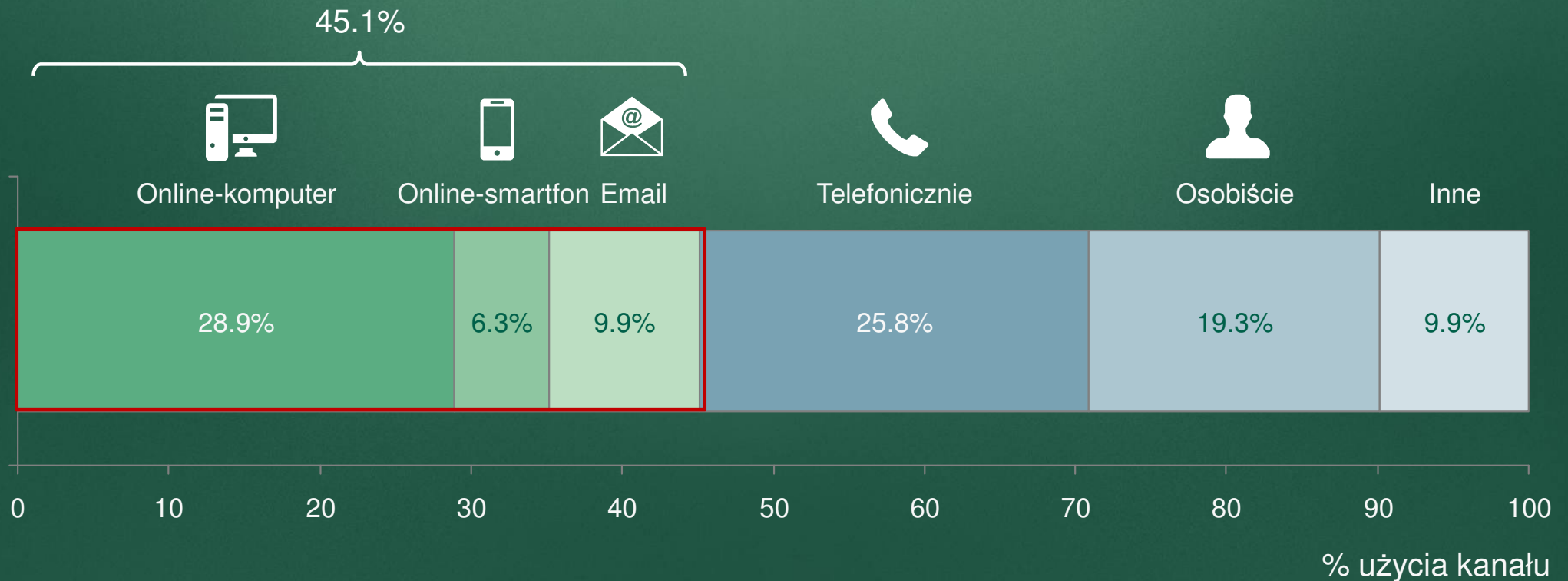
 **Technologia**

 **Trendy sprzedażowe**



# Kanały on-line najczęściej używane...

Klienci ubezpieczeniowi coraz częściej korzystają z internetowych interakcji

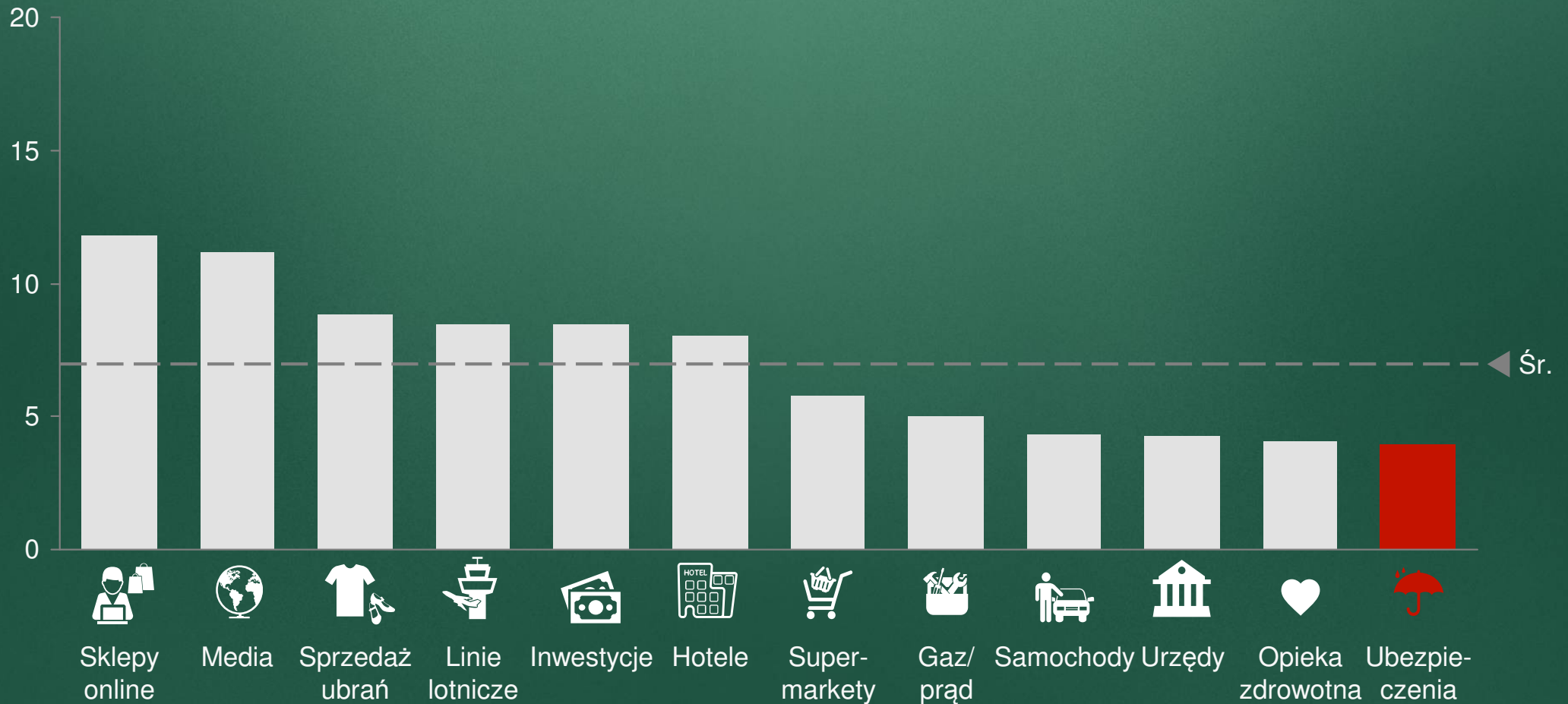






# ...ale ubezpieczyciele na "szarym końcu"

Relatywna satysfakcja konsumenta

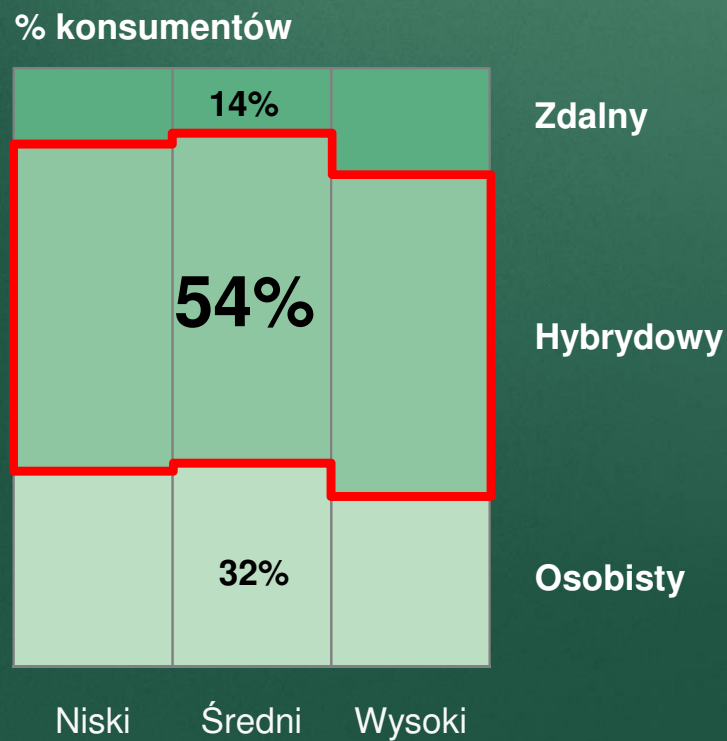




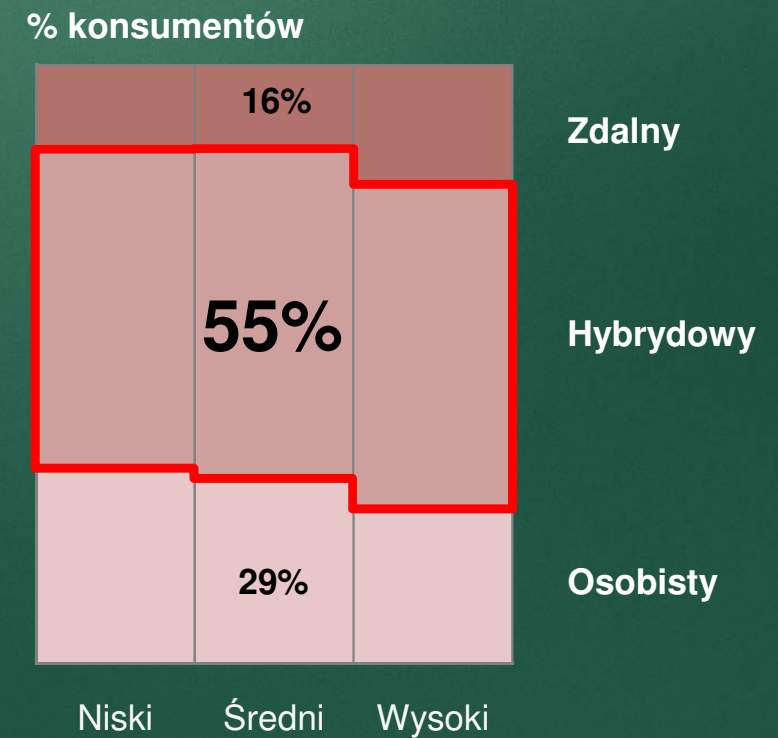
~55-60% klientów chce wszystkich kanałów

## Używane kanały

### Ubez. życiowe



### P&C



Przychód

# Duże możliwości wzbogacenia kontaktu z klientem



Jakich informacji klienci są gotowi udzielić aby uzyskać korzyści?







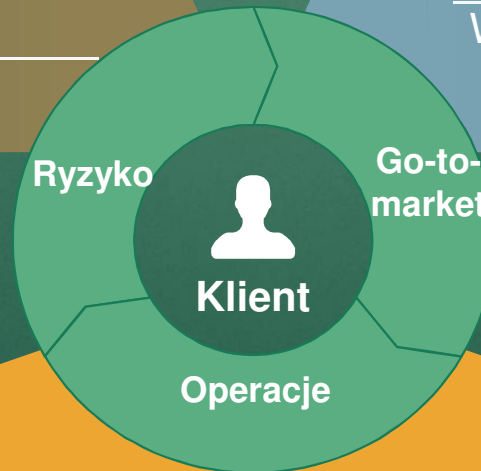
# Jakie rozwiązanie? Digitalizacja?

## Lepsze zarządzanie ryzykiem i likwidacją

Dźwignia	Poprawa wyniku
Usprawniony proces likwidacji szkód oraz alokacji rezerw	~10%
Zapobieganie szkodom	~35%

## Wyższa satysfakcja klienta

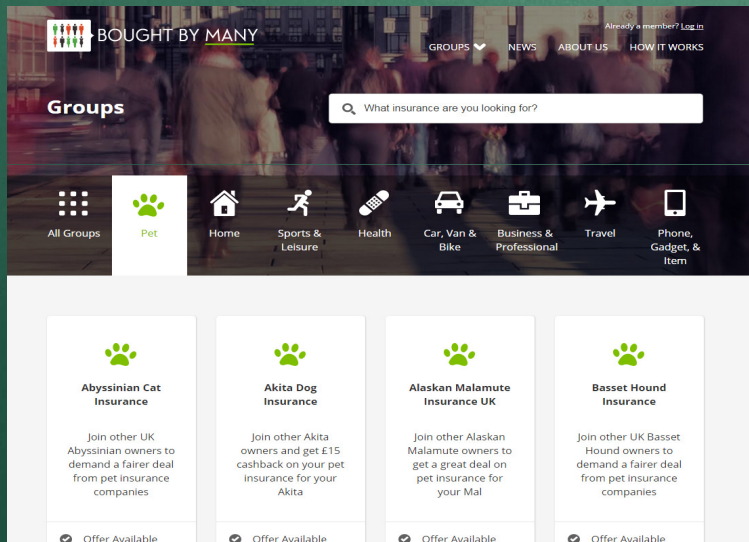
Dźwignia	Poprawa wyniku
Aktywizacja agentów	~5%
Wielokanałowość	~7%



## Automatyczne procesy

Dźwignia	Poprawa wyniku
Digitalizacja i automatyzacja	~4%
Portale samoobsługowe	~2%

# Bought by Many wyszukuje niszowe segmenty



## Przewaga konkurencyjna:

- Wyższe przychody per klient
- Lepsza ocena ryzyka



# Partnership – Taikang w ekosystemie Alibaby

The screenshot shows the Taikang website interface. Callouts include:

- Link do Sina Weibo**: Points to the Sina Weibo social media link in the top navigation bar.
- Link do QQ**: Points to the QQ social media link in the top navigation bar.
- Nagrody**: Points to a promotional banner featuring a cartoon character and the text '提早是要还的!' (Pay back early!).
- Produkty ubezpieczeniowe**: Points to the '快速服务通道' (Fast Service Channel) sidebar on the left, which lists various insurance services like '在线投保' (Online Insurance), '卡单激活' (Card Activation), etc.

Taikang założyła Leyebao (Nov. 2013) razem z Alibaba, największą chińską stroną e-commerce

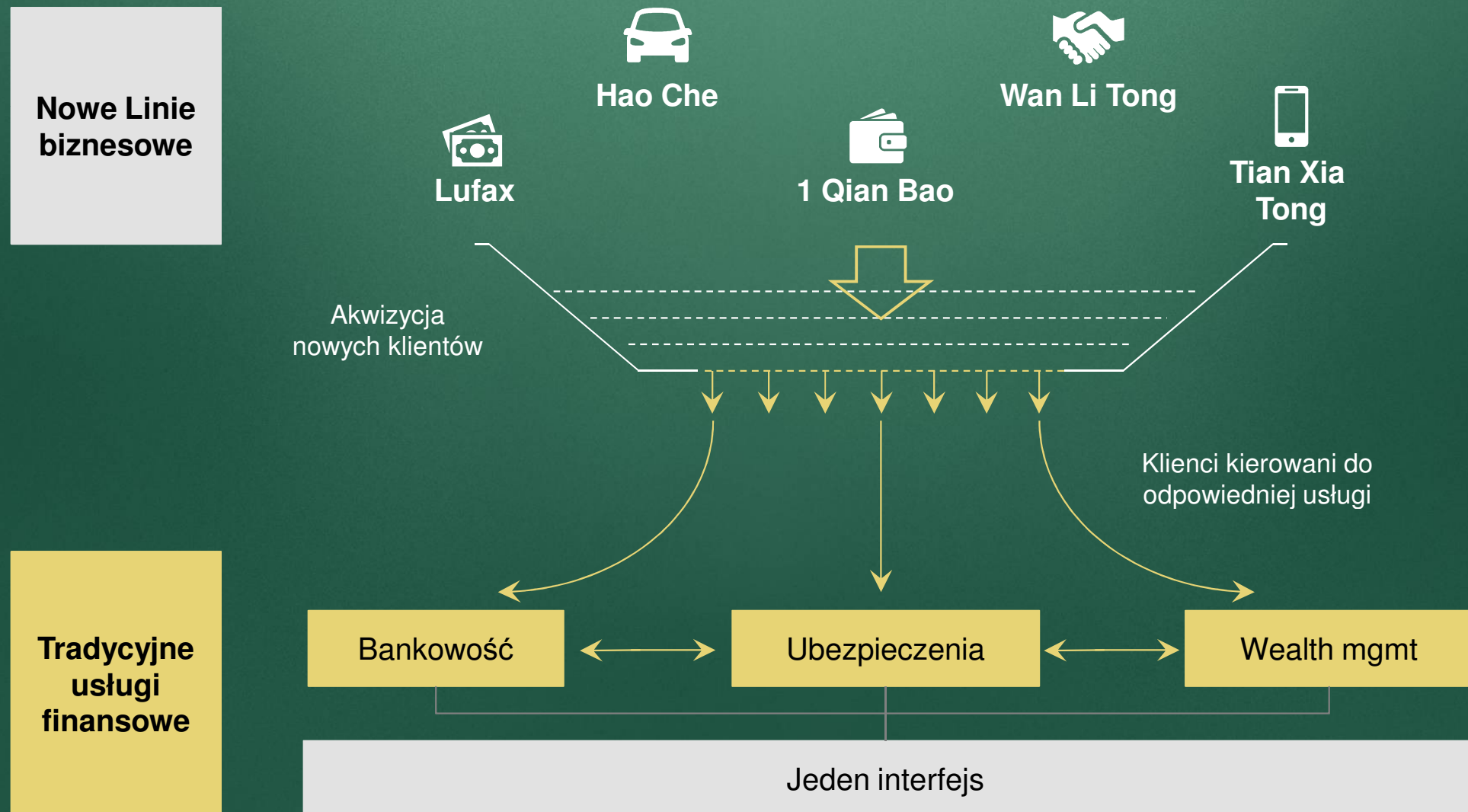
Leyebao oferuje miesięczne ubezpieczenia życiowe dla właścicieli i pracowników sklepów

Ubezpieczenia są dostępne poprzez e-portfel Alibaba's Alipay i funkcjonują wyłącznie w ekosystemie strony Alibaba





# Ekosystem – przykład Ping An





# Ubezpieczenia w tle – Saga



MKT CAP

2,07 bln £

4,3 bln £

149

60

Profit  
(£ mln)

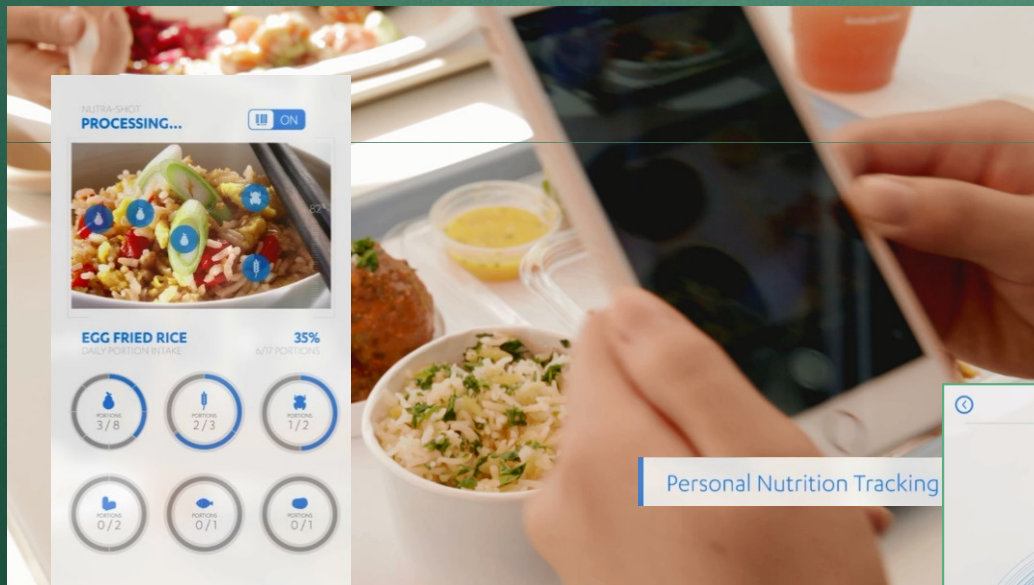
Sag  
a

RS  
A





# Bliskość na każdym etapie życia





# "Darmowa" dystrybucja i prewencja – British Gas



British Gas buduje szeroką  
gamę usług Smart Domu



## Przewaga konkurencyjna

- lepszy model ryzyka klienta
- Monitorowanie i zapobieganie w czasie rzeczywistym

The screenshot shows the British Gas Hive web interface. At the top, there is a navigation bar with links for HOME, ACCOUNT, DEVICES, HELP, and SIGN OUT. Below the navigation bar, the date 25 October 2011 is displayed. A call to action for technical assistance is provided: FOR TECHNICAL ASSISTANCE PLEASE CALL 0800 980 8266. The main content area is divided into three panels: Alarm, Presence, and Temperature. The Alarm panel shows a purple padlock icon and a slider for AWAY, HOME, and NIGHT settings. The Presence panel shows 'WHO IS AT HOME RIGHT NOW' with a green person icon and 'KEYFOB 1'. The Temperature panel shows 'INSIDE NOW' with a house icon and '25°' and 'OUTSIDE' with a cloud icon and '16°'. Below the temperature panel, there are two more temperature readings: '24° INSIDE TODAY' and '23° INSIDE LAST WEEK'. A small icon indicates '1° HIGHER THAN LAST WEEK'.

Source: Company interview

# Co dalej?

1

**Powrót do korzeni**

2

**Bogactwo informacji**

3

**Omnikanałowość**

4

**Współpraca**

5

**Własne ekosystemy**



Thank you

[bcg.com](http://bcg.com) | [bcgperspectives.com](http://bcgperspectives.com)