

Sammanfattning: Försäkringsbolaget i de digitala ekosystemen

Nya former av intermediering

Digitala ekosystem befinner sig i en expansiv fas i delar av världen och detta projekt har haft som syfte att analysera hur denna utveckling påverkar försäkringsbranschen.

Digitala ekosystem

Digitalisering medför nya logiker för värdeskapande, möjligheter för innovation, och omfattande samhällsliga konsekvenser. En effekt av digitalisering är omvandlingen från traditionella branscher till digitala ekosystem, det vill säga ett "självorganiserande, skalbart och hållbart system bestående av digitala enheter som genom samverkan skapar nytta för systemet". Framväxande digitala ekosystem innebär att traditionella branschstrukturer och förmedling av produkter och tjänster förändras. Intermediering, det vill säga hur interaktionen mellan olika aktörer organiseras, kan därmed på olika sätt omskapas och utmanas.

Försäkring

Digitala ekosystem där försäkring antingen är en central eller komplementär komponent befinner sig i en expansiv fas i delar av världen. Etablerade försäkringsaktörer med digitala ekosystemstrategier (såsom Ping An) i kombination med framväxande aktörer i form av insurtechbolag är i flera fall drivande för etablering av digitala ekosystem där försäkring utgör en central komponent, men där kundrelationer och interaktioner successivt flyttas mot andra områden. Parallellt pågår en utveckling där aktörer med utgångspunkt i andra branscher är drivande i framväxten av digitala ekosystem inom områden som hälsa, mobilitet och boende, där försäkring utgör ett komplement i ett mer omfattande värdeerbjudande. Försäkringens historiskt kompletterande karaktär i kombination med en jämförelsevis låg intensitet i kundinteraktion gör denna utveckling särskilt utmanande för etablerade försäkringsaktörer. Mot denna utveckling ställs en omfattande och betydande reglering inom försäkringsområdet, vilket skapar olika förutsättningar för framväxten av digitala ekosystem på olika geografiska marknader.

Projektet

Föreliggande forskningsprojekt har haft som syfte att analysera och förstå hur denna utveckling inverkar på försäkringsbranschens funktion som intermediär med specifikt fokus på:

1. Hur olika digitala ekosystem är utformade och vilka implikationer det har för intermediering av försäkringar.

2. Hur tillgången till data i digitala ekosystem kommer att påverka försäkringsbolagets prissättning och riskbedömningar.
3. Hur lokal respektive digital närvaro inverkar på försäkringstagare i framväxande digitala ekosystem. Nedan sammanfattas projektets resultat i punktform, för en mer detaljerad diskussion hänvisas till slutrapporten.

Resultat

- *Uppdelning och sammanslagning* – olika aktiviteter som traditionellt förknippas med försäkring (information, tecknande, betalning, skadehantering) sker inte längre uteslutande mellan försäkringsgivare och försäkringstagare. Andra aktörer erbjuder produkter och tjänster som delar upp försäkringsaffären i mindre beståndsdelar. Samtidigt ingår försäkring allt oftare i mer omfattande värdeerbjudanden knutet till exempelvis hälsa, mobilitet eller boende.
- *Rollförskjutning* – etablerade försäkringsbolag kan verka inom ramen för digitala ekosystem i olika roller, såväl som drivande aktör (till exempel plattformägare), komplement (till exempel att erbjuda försäkring inom ramen för digitala ekosystem kring mobilitet), eller som användare (till exempel av tjänster för riskbedömning och prissättning som erbjuds inom ramen för digitala ekosystem).
- *Heterogenitet* – digitala ekosystem relaterade till försäkring bör också betraktas som heterogena där etablerade försäkringsbolag kan ha olika typer av agerande inom ramen för olika digitala ekosystem, exempelvis vara drivande i etablering av digitala ekosystem kring boende men utgöra komplement i digitala ekosystem kring mobilitet.
- *Fokus på data och modeller* – försäkringsbolag behöver nyttja nya datakällor till såväl förfinad analys enligt tidigare modeller samt utforska framtagandet av nya modeller. Detta innebär ett målmedvetet arbete med att förstärka existerande praxis kring prissättning och riskbedömning parallellt med experimentellt arbete kring helt nya modeller.
- *Betydelsen av information* – är helt central men mer data är inte alltid svaret, användbar data är betydligt viktigare och användbar data kan identifieras i gränslandet mellan det lokala och det globala.

- *Förändringstakt* – balansen mellan digitalisering och reglering innebär för strikt reglerade branscher att förändring av riskhantering och prissättning går långsamt men att hotet från nya aktörer är desto större.
- *Försäkringsbolaget som intermediär* – är baserad på dess förmåga att mäta och prissätta risk och för att behålla sin relevans måste denna funktion hanteras effektivare än andra aktörer. Inom ramen för framväxande digitala ekosystem finns många potentiella aktörer som kan utmana traditionella försäkringsbolag, men det finns fortfarande få exempel på att detta sker i någon större skala.
- *Data och beteendemönster* – digitala ekosystem kan ge möjlighet att mer noggrant kartlägga försäkringstagarens beteendemönster. Försäkringsbolaget lär sig helt enkelt genom att samla in stora mängder data vem den presumtiva kunden är – något som tidigare skett genom lokal närvaro och långsiktiga kundrelationer.
- *Integritet, förtroende och konsumentskydd* – den lokala närvaron hos avsändaren är endast en av många aspekter i integritetsdiskussionen. Vår bedömning är att det kommer att vara helt centralt att noggrant följa denna diskussion för att bibehålla försäkringsbranschens relevans i en digital kontext.
- *Lokal närvaro i det digitala ekosystemet* – samtidigt är det viktigt att balansera mellan individers vilja att bevara och att freda sin integritet i en digital kontext. Våra resultat tyder på att lokal närvaro och förtroende har betydelse för försäkringstagarens vilja att dela med sig av sin data.

Målet för försäkringsbolag i de digitala ekosystemen

Det framgångsrika försäkringsbolaget verksamt inom evolutionära digitala ekosystemen karakteriseras av fokus på beteendeförändring och förebyggande verksamhet där data står i centrum för beslutsfattande och prissättning. Det är en öppen organisation som ligger nära användaren och ständigt söker nya former av gränsöverskridande samarbeten och som arbetar innovationsdrivet via digitalt experimenterande.

LÄS MER



Läs mer i slutrapporten

"Försäkringsbolaget i de digitala ekosystemen – nya former av intermediering" av Johan Hagberg, Jeanette Carlsson Hauff, Viktor Elliot, Johan Magnusson, och Jonas Nilsson. Utgiven vid Göteborgs Universitet.

KONTAKTER

Johan Hagberg

johan.hagberg@gu.se

Jeanette Carlsson Hauff

jeanette.hauff@handels.gu.se

Viktor Elliot

viktor.elliott@gu.se

Johan Magnusson

johan.magnusson@ait.gu.se

Jonas Nilsson

jonas.nilsson@handels.gu.se