

BIZTOSÍTÁSPIACI KILÁTÁSOK

HÁTTÉRANYAG



Nem-élet
üzletág

02

Életbiztosí-
tások

03

Költségme-
nedzsment-
tel a digita-
lizációért

04

Befektetői
prioritások

05

Termék-
fejlesztési
irányok

06

Biztosítási kilátások

- mit hoz 2021 és a következő néhány év

A vilájárvány, a megfékezésére hozott intézkedések és az abból következő gazdasági visszaesés gyökeresen megváltoztatta a fogyasztók és a munkavállalók igényeit, szokásait és elvárásait. Számos iparág képviselői, így a biztosítók is gyakorlatilag egyik napról a másikra kényszerültek működésük virtualizálására. Bár a többség viszonylag gyorsan alkalmazkodott, a biztosítóknak várhatóan az elkövetkező évben is a növekedés és a profitabilitás elhúzódó akadályaiával kell szembesülniük.

Hogyan hatott a COVID a biztosítási piacokra globálisan

A Deloitte Center for Financial Services mintegy 200 biztosítási felsővezetőt kérdezett meg világszerte arról, hogy szervezeteik miként alkalmazkodtak a pandémia munkaerőre, működésre, technológiára, költségvetésre és vállalati kultúrára gyakorolt hatásaihoz. A megkérdezett biztosítási felsővezetők közel fele szerint a járvány megmutatta, mennyire felkészületlen volt cégük a járvány indukálta gazdasági válságra, és csak negyedük vélte úgy, hogy világos elképzeléssel és cselekvési tervvel rendelkeztek a krízis alatti működés és a pénzügyi ellenálló képesség fenntartására.



Nem-élet üzletág

A járvány és egyéb katasztrófák okozta veszteségek sok biztosítót keményen sújtottak 2020-ban, különösen azokat, amelyek rendezvények törlesztés és munkavállalói kártérítéseket fedező termékeket is nyújtottak.

Tekintettel a járvány foglalkoztatásra, üzleti tevékenységre és kereskedelemre gyakorolt hatására, a nem életbiztosítási díjbevételek a 2020-as év egészét tekintve stagnáltak, a fejlett piacokon 1%-kal csökkentek előzetes adatok szerint. (Swiss Re Institute, Sigma No. 4/2020) 2021-ben ugyanakkor már nőhetnek a díjbevételek, globálisan mintegy 3%-kal, ami nagyrészt a feltörekvő régiók 7%-os várható növekedésének köszönhető (1. ábra).

GLOBALIS NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI DÍJBEVÉTELEK ALAKULÁSA

Piac	2009-2018 átlag	2019	2020 előzetes adat	2021 előrejelzés
Fejlett	2,6%	2,7%	-1%	3%
Fejlődő	7,7%	7,7%	3%	7%
Világ	3,2%	3,5%	0%	3%

1. ábra.

forrás: Swiss Re Institute, sigma No. 4/2020.

Életbiztosítások

Jóval kedvezőtlenebbül érintette a világjárvány az életbiztosításokat, ahol a díjbevételek 2020 végéig globálisan mintegy 6%-kal, a fejlett gazdaságokban pedig 8%-kal csökkentek az előzetes becslések szerint.

Számos nemzetközi életbiztosító vezetett be várakozási időt Covid-19 koronavírus-sal fertőzött, vagy a betegségből már felépült betegek új szerződéseinél, egyesek korlátozták is a fedezetet bizonyos korosztályok számára. De vannak olyan életbiztosítók is, mint például a brit LV=, amely már tavaly áprilisban felfüggesztette a szolgáltatásnyújtást a diagnosztizált, tüneteket észlelt vagy beteggel együtt élők számára. Erre azért volt szükség, mert még mindig nagyon kevés információ áll rendelkezésre arról, hogy milyen hosszú távú egészségügyi hatásai lehetnek a fertőzésnek. Ráadásul a járvány miatt jóval kevesebben vettek részt preventív egészségügyi szűréseken, ami szintén kockázatonövelő tényező az élet- és egészségbiztosítók számára (Health Care Cost Institute (HCCI), 2020). Az oltások szerencsére ezen a területen is megoldást jelenthetnek.

2021-re már 3% -os növekedést prognosztizál a világ egyik legnagyobb viszontbiztosítója. Itt is a feltörekvő piacok lehetnek a növekedés motorjai (2. ábra).



A tartósan alacsony kamatlábak várhatóan 2021-ben és azon túl is kedvezőtlenül befolyásolják majd az életbiztosítási termékek növekedését és jövedelmezőségét. Ez különösen azokat a biztosítókat állíthatja kihívások elé, amelyek nagyobb kitettséggel rendelkeznek az alacsonyabb besorolású, kevésbé likvid értékpapírokkal szemben. Az alacsonyabb kamatlábak miatt a garantált hozamot ígérő életbiztosítások értékesítése továbbra is nehézkes lehet az elkövetkező években.

2020 során sokan azt remélték, hogy a járvány növelheti a fogyasztók tudatosságát az életbiztosításokkal kapcsolatban, egy amerikai felmérés azonban ezt nem erősítette meg. (J.D. Power, 2020. augusztus) Annak ellenére, hogy a felmérés időpontjában az Egyesült Államokban meghaladta a 200 ezret a COVID-19-ben elhunytak száma, a megkérdezett fogyasztók nem tűntek motiváltabbnak az életbiztosítás megvásárlására. Indokként főként az elégtelen ügyfél-kommunikációt, valamint a vélt magas költségeket és a tranzakciók bonyolultságát emelték ki. Ez tehát azt jelzi, hogy az ipárnak alapvető kérdésekkel kell foglalkozni a fogyasztói tudatosság és a piaci penetráció növelése érdekében.

GLOBÁLIS ÉLETBIZTOSÍTÁSI DÍJBEVÉTELEK ALAKULÁSA

Piac	2009-2018 átlag	2019	2020 előzetes adat	2021 előrejelzés
Fejlett	0,6%	1,3%	-8%	2%
Fejlődő	6,5%	5,6%	0%	7%
Világ	1,5%	2,2%	-6%	3%

2. ábra.

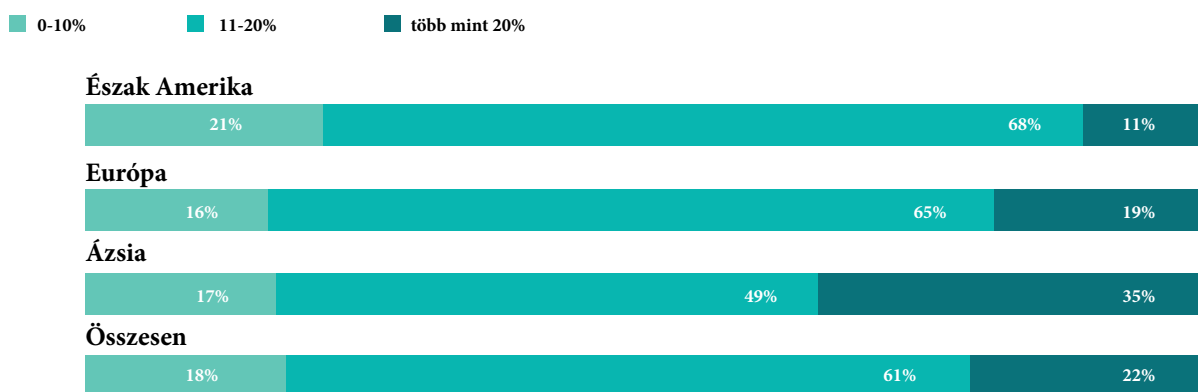
Forrás: Swiss Re Institute, sigma No. 4/2020.



Költségmenedzsmenttel a digitalizációért

A költséggazdálkodási erőfeszítések már jóval a pandémiát megelőzően elkezdődtek a biztosítók között, azonban a járvány kitörése miatt felmerülő többletköltségek ellensúlyozása, a felgyorsult innováció finanszírozása és a jövőbeli növekedés ösztönzése miatt kulcsfontosságúvá váltak. A Deloitte által megkérdezett felsővezetők 61%-a arra számít, hogy következő egy-másfél évben mintegy 11-20%-kal csökkenteni fogják a kiadásait. Az ázsiai-csendes-óceáni térség (APAC), valamint Ausztrália és Japán biztosítói ennél is szigorúbb költségcsökkentést terveznek. (3. ábra).

KÖLTSÉGCSÖKKENTÉS VÁRHATÓ MÉRTÉKE A KÖVETKEZŐ ÉVBEN



Megjegyzés: kerekítés miatt a százalékok összege 100% felett is lehet

3.ábra.

Forrás: Deloitte Center for Financial Services - Global Outlook Survey 2020

A legtöbb biztosító azonban nem a teljes működést egyformán érintő kiadáscsökkentést tervez, sokkal inkább a prioritásokat szabják át, elhalasztva a kevésbé kritikus beruházásokat.

A pénzügyi stabilitást támogató intézkedések régióként szintén eltérő képet mutatnak. Észak-Amerikában a javadalmazás és a létszám racionalizálását nevezték meg az elsődleges stratégiának, amit az üzleti funkciók egyszerűsítése követ. Ezzel szemben Európában leginkább azzal támogatnák a pénzügyi stabilitást, hogy a hatékonyság növelését előmozdító technológiákat alkalmazzanak (4. ábra). Ugyanakkor Európában a válaszadók 42% -a a hosszú távú technológiai projektek lemondására vagy elhalasztására kényszerül.



	Észak-Amerika	Európa	Ázsia
Tevékenységek kiszervezése	35%	35%	29%
Innovációs kezdeményezések felgyorsítása	33%	37%	36%
Üzleti funkciók decentralizációja	24%	32%	29%
Üzleti funkciók centralizációja	39%	31%	27%
Funkciók átszervezése és működési költségek csökkentése	35%	24%	36%
Új beruházások felfüggesztése	26%	28%	36%
Eszközök racionalizálása	36%	38%	36%
M&A tranzakciók lebonyolítása	32%	38%	26%
Alulteljesítő vagy nem alapvető üzletágak eladása	36%	22%	30%
Hatékonyságnövelő technológiák implementálása	32%	43%	38%
Diszkrécionális kiadások csökkentése (pl. marketing)	26%	31%	36%
Hosszú távú technológiai projektek elhalasztása	29%	41%	33%
Javadalmazás és létszám racionalizálás	44%	37%	36%
Ingatlanállomány vagy méret csökkentése	39%	26%	24%

4.ábra.

Forrás: Deloitte Center for Financial Services - Global Outlook Survey 2020

Befektetői prioritások

Ami a biztosítói felvásárlásokat és fúziókat illeti, 2020 első félévében az egyesülések és akvizíciók (M&A) nagyjából összhangban álltak a 2019 első félévi tranzakciókkal, ami nagyrészt azzal magyarázható, hogy az ekkor lezárult ügyletek még a járvány kitörése előtt elkezdődtek. (Clyde & Co., 2020)

Az új technológiai képességek megszerzése iránti igény lökést adhat a felvásárlásoknak, különösen az érettebb insurtech cégek megszerzésének. A Prudential például tavaly ősszel jelentette be az Assurance IQ felvásárlását. Az ügylettel az a célja az inkumbensnek, hogy új ügyfélkörhöz érjen el az insurtech B2C platformján keresztül, továbbá megszerezzen algoritmusok által vezérelt adatelemzési képességet. (Prudential to Pay \$2.35 Billion for Online Startup Assurance IQ, Wall Street Journal, 2020.)

A saját országon kívüli régiós tevékenységek megszüntetése iránti igény szintén növelheti az M&A tranzakciók számát. Példákat már erre is látni: az AXA görögországi üzletágát a Generali vette meg tavaly év végén. (AXA to sell its insurance operations in Greece, 2020. december 31.)



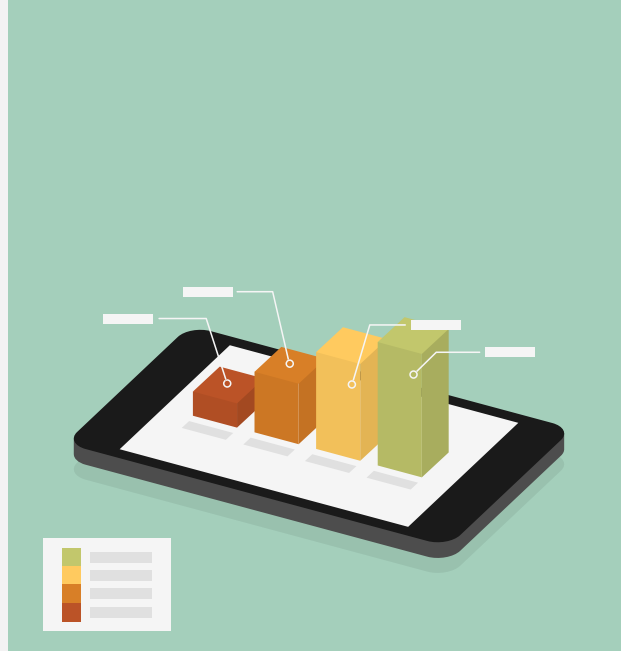
Termékfejlesztési irányok

A pandémia ösztönözheti az új típusú biztosítási fedezetek megjelenését, valamint a parametrikus biztosítások térnyerését. Ezek a biztosítások valamilyen előre meghatározott feltételek teljesülésekor automatikusan aktiválódnak, jellemzően fix összeget fizetnek. A Deloitte felmérésben résztvevő észak-amerikai és európai biztosítók körében is ez volt a legfontosabb termékfejlesztési prioritás.

Ez a konstrukció már ma is viszonylag nagy hangsúlyt kap a katasztrófák ellen védelmet nyújtó vagyonbiztosításoknál, de a jövőbeni járványok biztosításában is szerephez juthat. A sajátos biztosítástípusból számos biztosítási terület profitálhat, például az üzemszünet-biztosítások esetén a gyors kifizetés következtében az üzletmenet is hamarabb helyreállhat, valamint a biztosítók által a kárfelmérésre fordított idő is jelentősen csökkenhet. Ezzel a céllal vezetett be a brit Lloyd's of London 2020 szeptemberében egy új parametrikus üzemszüneti biztosítást KKV-k számára, ami informatikai zavarok fellépésekor teljesít. (Lloyd's launches parametric policy for business interruption, Reinsurance News, 2020 szeptember.)

A járvány nyomán az emberek szokásai, életvitele is megváltozott - a vezetési szokásoktól a munkakörnyezetig - ami a lakossági biztosítások területén is indokolja az innovációt. A pandémia korai szakaszában egy autó- és lakásbiztosítási ügyfelek körében végzett globális felmérésben a válaszolók közül sokan jelezték igényüket a testreszabottabb termékek iránt. Különösen a fiatalabb vásárlók érdeklődtek a szélesebb körű lefedettséget jelentő biztosítások iránt, mint amilyen egy összes közlekedési eszközre kiterjedő biztosítás. (Deloitte Center for Financial Services, 2020).

Általában elmondható a fogyasztókról, hogy elvárják az innovációt. Egy nemrégiben készült felmérés szerint az ügyfelek 56% -a a leginnovatívabb vállalatoktól vásárol szívesen, vagyis azoktól, amelyek folyamatosan új termékeket és szolgáltatásokat vezetnek be, 63% pedig egyenesen elvárja, hogy a vállalatok minden eddiginél gyakrabban jelenjenek meg új termékekkel / szolgáltatásokkal. (Salesforce, 2020)



Hibrid megoldások az értékesítésben

A digitális értékesítés felgyorsítása jelentheti a világjárvány legnagyobb azonnali hatását a biztosítási iparra, ami nem meglepő, hiszen az ügyfelek többsége nem akart és nem is tudott a pandémia során értékesítővel személyesen találkozni, amely tendencia hosszú távon is fennmaradhat.

A Deloitte által megkérdezett felsővezetők 40 százaléka szerint a jövőben tovább nőhet a közvetlen online értékesítésbe történő befektetés. Az EY pedig azt jósolja, hogy 2030-ra a nagyvállalati és viszontbiztosítási szerződések 75%-a digitális platformokon keresztül kerül majd értékesítésre. (EY, 2020)

Ez persze nem jelenti azt, hogy ügynökökre vagy brókerekre többé nem lesz szükség, azonban a kialakuló hibrid modellben nagyobb hozzáadott értékű tanácsadási szolgáltatások irányába kell majd elmozdulniuk. Szerepük továbbra is fontos marad, különösen a személybiztosítások területén.

A legfontosabb szempont az lesz, hogy valamennyi értékesítési ponton azonos ügyfélményt és személyre szabott szolgáltatást kapjon az ügyfél. Számtalan kutatás alátámasztja, hogy a biztosítóknak bőven van hová fejlődniük ezen a területen. Válság idején azonban néhány minőségi interakcióval könnyen elnyerhető az ügyfelek bizalma, amihez kiváló kiindulópont lehet az ügyfelek tájékoztatása, oktatása a valódi kockázati kitettségükről és a megfelelő védelemről.

Árazás és kockázatkezelés – bővülő szerepkör

Számos biztosító igyekszik fejleszteni az árazás és kockázatkezelés folyamatát, hogy az túlmutasson a rutinszerű, munkaigényes adatgyűjtési és feldolgozási feladatokon. A végső cél a mesterséges intelligencia, az alternatív adatforrások és a fejlettebb prediktív modellek széleskörű használata. Mindezek segítségével a kockázatkezelő, aktuárius szerepe jóval sokoldalúbbá válhat, például az értékesítőkkal, nagyobb ügyfelekkel szorosabb kapcsolatba kerülhet.

A kínai Ping An Life Insurance Company néhány éve létrehozott egy olyan kockázatkezelési modellt az intelligens biztosítási platformján, amely a kockázatok azonosításában 90,8%-os pontosságúnak bizonyult. 2019-ben a platform több mint 18 millió biztosítási ügyfelet szolgált ki, és a szerződések 96%-át automatikus jegyzéssel hagyta jóvá. Ezzel az ügyletenkénti biztosítási átfutási idő a korábbi 3,8 napról tíz percre rövidült, és az ügyfélményt is növelte. (Ping An Insurance (Group) Company of China, 2020)

Virtuális kárrendezés

A világjárvány sok esetben távolról lefolytatott kárfelmérésre kényszerítette a biztosítókat, amit korábban a helyszínen hajtottak végre. (Future of claims, Deloitte, 2020)

Ahhoz, hogy a kárkezelés növelni tudja az ügyfélmegtartást, sőt versenyképességi előnyt jelentsen, a biztosítóknak új technológiákra és alternatív adatforrásokra kell támaszkodniuk, amibe gyakran külső szolgáltató partnereket vonnak be. A svájci Zürich biztosító is a kaliforniai Carpe Data-val kötött együttműködést, hogy automatizálja és felgyorsítsa kárrendezési folyamatait, és alternatív adatok felhasználásával derítse fel a csalásokat. (Zurich UK partners with Carpe Data to fight fraudulent claims, NS Insurance, 2020)

Meglepő módon a Deloitte felmérése alapján a kárügyintézés terén csak a prioritási lista negyedik helyén végzett a virtuális ügyintézés növelése. Hasonlóképpen kis figyelmet szánnak a megkérdozett biztosítók a csalásfelderítési módszerek korszerűsítésére, holott gazdasági visszaesések során a csalások gyakorisága jellemzően növekedni szokott.



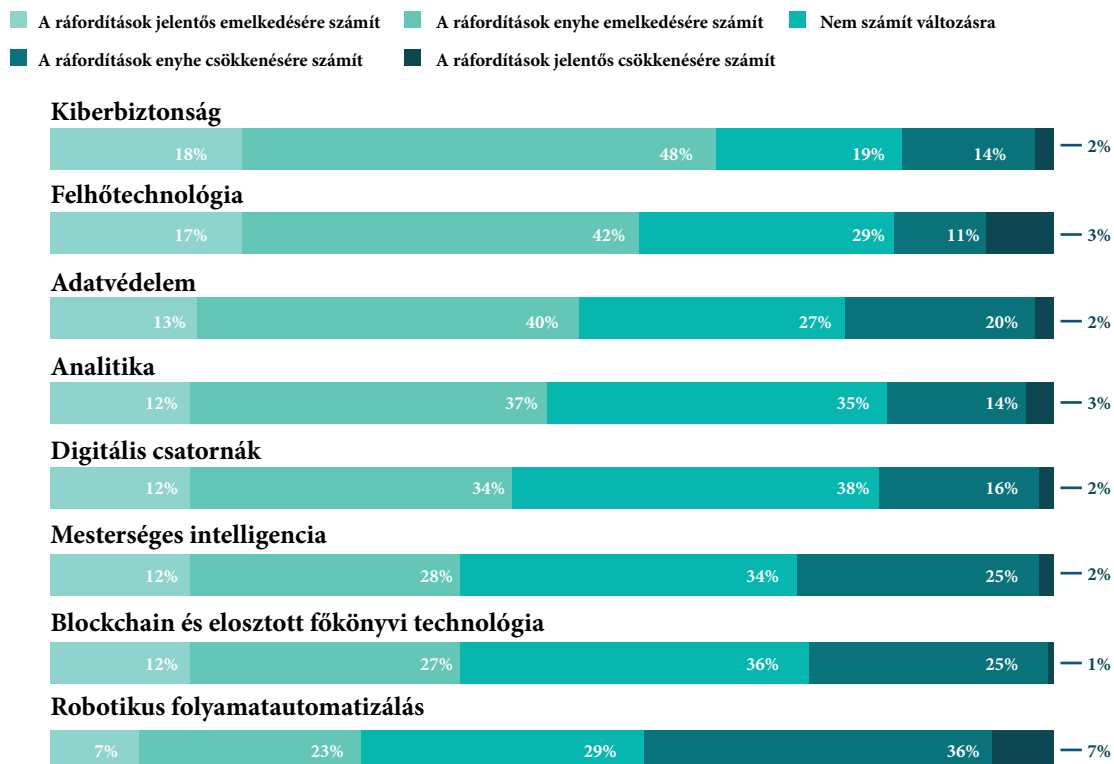
Kulcsszerepet kaphat a technológia

A technológia létfontosságú szerepet töltött be a járvány alatt a távoli munkavégzésre való áttérésében és annak biztosításában, hogy az alkalmazottak rendelkezzenek megfelelő eszközökkel az üzleti tevékenység folytatásához, az értékesítőkkal és az ügyfelekkel történő kapcsolattartáshoz.

Ennek ellenére a Deloitte felmérése szerint a válaszadók 79% -a szerint vállalatuk digitális képességeiben és átalakítási terveiben komoly hiányosságok mutatkoztak. Az operatív működési területen aktív vezetők körében ez az arány 87% volt, akik valószínűleg sokkal direkter érintettek voltak. A megkérdezettek 95% -a fel akarja gyorsítani a digitális átalakulást.

A legtöbb CIO átcsoportosításokat tart szükségesnek technológiai kiadások terén (5. ábra). A válaszadók közel kétharmada növelni kívánja a **kiberbiztonságra** fordított kiadásokat. Nem véletlenül, hiszen a legtöbb alkalmazott távolról dolgozik, a kibertámadási kockázatok így folyamatosan nőnek.

TECHNOLÓGIAI BEFEKTETÉSI PRIORITÁSOK



Megjegyzés: kerekítés miatt a százalékok összege 100% felett is lehet

5. ábra.

Forrás: Deloitte Center for Financial Services - Global Outlook Survey 2020

A kibervédelmi fejlesztések mellett a közeljövőben felgyorsulhatnak a felhőalapú átalakítási projektek is, melyek lehetővé teszik a fejlett analitikai és automatizálási eszközök gyors és költséghatékony bevezetését.

Az adatokkal kapcsolatos szabályozások és a kiberbiztonsági aggályok fokozódása nyomán az adatvédelem egyre nagyobb prioritást jelent a biztosítók számára is. A megkérdezettek 52 százaléka (a vezérigazgató / elnök válaszadóknál pedig 90 százalék) az **adatvédelemre fordított kiadások** növekedésére számít a közeljövőben.

A kiberbiztonságra és az adatvédelemre irányuló növekvő figyelem nemcsak a szabályozási nyomással magyarázható, hanem a rendkívül gyorsan növekvő adatmennyiséggel is. A fejlett analitikának köszönhetően a biztosítók elemezhetik és egyesíthetik a több forrásból származó adatokat, így valós idejű betekintést nyerhetnek a fogyasztói szokásokba. Nem meglepő tehát, hogy a válaszadók

49% -a (Észak-Amerikában 56%) az **adatelemzésbe** történő befektetéseket kívánja ösztönözni.

Valamennyi fejlesztés célja a kockázatarázási, jegyzési folyamatok felgyorsítása és az ügyfélélmény javítása. Mindez az életbiztosítókat állítja nagyobb kihívások elé, de itt is vannak előremutató példák, mint amilyen az amerikai Policygenius insurtech, amely kórtörténeti, laborvizsgálati, gépjárművezetői, hiteltörténeti és egyéb, az ügyfélről rendelkezésre álló nyilvános adatok elemzésével igyekszik kockázati életbiztosítást nyújtani, orvosi vizsgálat nélkül, gyors elbírálást és szerződéskötést ígérve. (*How fast can I get life insurance?*, Forbes, 2020)

Egyéb kihívások

Az elkövetkező években számos további kihívással kell a biztosítóknak szembe nézniük. Az egyik legfontosabb, hogy a törvényhozók és az iparági vezetők közösen megoldást találjanak a jövőbeni járványok megfizethető biztosíthatóságára, amihez valószínűleg a köz- és magánszféra együttműködésére lesz szükség.

Szintén komoly nyomás alá helyezi a biztosítókat az éghajlatváltozás súlyosbodása, mely közvetlenül hatással van a biztosítók profitjára. Mindezek hatására a fenntarthatóságot előmozdító kezdeményezésekbe történő biztosítói befektetések is emelkedhetnek a jövőben.

Az, hogy miként reagálnak a biztosítók nemcsak a járvány hatásaira, hanem a technológia, a gazdaság és a fogyasztói preferenciák hosszabb távú változásaira, kulcsfontosságú. A legnagyobb versenylőnyt 2021-ben és azon túl is a folyamatos innováció jelenti majd nem csak termékszinten, de az értékesítés, a működés és az ügyfélélmény terén is.



Felhasznált irodalom:

2021 insurance outlook, Deloitte Center for Financial Services, 2020.

<https://www2.deloitte.com/xe/en/insights/industry/financial-services/financial-services-industry-outlooks/insurance-industry-outlook.html>

World insurance: Riding out the 2020 pandemic storm, Sigma No. 4/2020, Swiss Re Institute, 2020.

<https://www.swissre.com/dam/jcr:d50acbcd-ce5c-4ee9-bc60-a3c1e55f8762/sigma-4-2020-en.pdf>

Swiss Re sigma - Global economic and insurance market outlook 2021/22, Swiss Re Institute, 2020.

<https://www.swissre.com/dam/jcr:4951c23e-d8d0-4f3e-87db-07741f3e162e/swiss-re-sigma-7-2020-en-web.pdf>

The Impact of COVID-19 on the Use of Preventive Health Care, Health Care Cost Institute (HCCI), 2020.

<https://healthcostinstitute.org/hcci-research/the-impact-of-covid-19-on-the-use-of-preventive-health-care>

U.S. Life Insurance Study, J.D. Power, 2020. augusztus,

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2020-us-life-insurance-study>

Insurance Growth Report 2020: Midyear update, Clyde & Co., 2020.

<https://www.clydeco.com/en/reports/2020/08/insurance-growth-report-2020-mid-year-update>

Prudential to Pay \$2.35 Billion for Online Startup Assurance IQ, Wall Street Journal, 2020.

<https://www.wsj.com/articles/prudential-to-pay-2-35-billion-for-online-startup-assurance-iq-11567676700>

AXA to sell its insurance operations in Greece, 2020. december 31.

<https://www.axa.com/en/press/press-releases/axa-announces-agreement-with-general-ali-to-sell-insurance-operations-in-greece>

Lloyd's launches parametric policy for business interruption, Reinsurance News, 2020 szeptember. 30.

https://www.reinsurancene.ws/lloyds-launches-parametric-policy-for-business-interruption/?utm_source=InsurtechInsights

US insurance consumers open to innovative personal lines concepts, Deloitte Center for Financial Services, 2020

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documens/financial-services/us-insurance-consumers-open-to-innovative-personal-lines-concepts.pdf>

Customer Expectations Hit All-Time Highs, Salesforce, 2020

<https://www.salesforce.com/research/customer-expectations/>

NextWave Insurance: large commercial and reinsurance, EY, 2020

https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/insurance/ey-nextwave-insurance-large-commercial-reinsurance.pdf

Announcement of audited results for the year ended December 31, 2019, Ping An Insurance (Group) Company of China, 2020 február

http://www.pingan.cn/app_upload/images/info/upload/a74ffb10-16be-4415-b9b3-a365225049fe.pdf

Future of claims, Deloitte, 2020 augusztus

<https://www2.deloitte.com/us/en/pages/human-capital/articles/future-of-claims.html>

Zurich UK partners with Carpe Data to fight fraudulent claims, NS Insurance, 2020 március 11.

<https://www.nsinsurance.com/news/zurich-carpe-data-claims/>

How fast can I get life insurance?, Forbes, 2020

<https://www.forbes.com/advisor/life-insurance/how-fast/>

