

## Risikosegmentering og det danske privatmarked





# Markedspladsen

- Forhold med betydning for indtjening og vækst

Mange større brandskader på Landbrug og Erhverv

Ekstrem uro på finansmarkederne

Overskudsgrad toppede i 2007

Stigende CR i regnskaber for mange selskaber

Finanskrisen har givet store tab på investeringerne

Nye spillere på industrimarkedet

Stigende skadeinflation

Mediemæssigt nu fokus på prisforhøjelser

Øget konkurrence på salg via bilforhandlere

Fortsat succes med Sundhedssikringer

Markedsplads under forandring

Pres på den automatiske indeksregulering

Succes med ny rejseforsikring og elektronikforsikring





### Nu behov for prisforhøjelser fra flere selskaber

# Trygvesta hæver præmier på boligforsikringer

På trods af et mildt vejr, færre våde kældre og stormskader på boliger, ser landets største forsikringselskaber sig nødsaget til at hæve præmierne på villaforsikringer

Regruskab  
AF ANNE LOUISE HOUHANN

## Inflation giver dyrere husforsikringer

**ADRIAN PRISNER:** Danmarks største forsikringselskaber, Trygvesta, hæver prisen på villaeforsikringer med op til 12 procent på grund af faktorer såsom stigende priser på bygningsskade og øget brug af bygningsskade. Det betyder, at huskøberne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.

AF ANNE LOUISE HOUHANN

Inden for gaderne i København er det svært at finde et hus uden forureningsskade. Det er en af de mest almindelige årsager til, at huskøberne skal betale en højere pris for deres forsikringer. Det skyldes, at husene er blevet mere udsatte for forureningsskader, og at forsikringselskaberne derfor har været nødsaget til at hæve præmierne på villaeforsikringer.

ingselskab Trygvesta, der planlægger præmieforhøjelser i nærmeste fremtid.

# Forsikringer bliver dyrere

■ Danmarks største forsikringselskaber, TrygVesta, bebuder nu højere priser på bygningsskade.

AF PETER NYHOLM

Der bliver tjent flere penge på forsikringsforretningen end nogensinde. Alligevel skal præmierne på enkelte områder hæves med op til 12 pct. Sådan lyder meldingen fra Danmarks største skadesforsikringselskaber TrygVesta, som kom med budet i sidste uge.

Bosse, at det er meget vigtigt, at priserne på især bygningsskade forsikringer nu kommer i vejret.

«Jeg vil tro, at forsikringselskaberne vil komme leverende rimelige resultater i det kommende år. Men det er afgørende, at vi får hævet priserne på de områder, som jeg har nævnt i dag.»

Stine Bosse håber samtidig, at der har været konkurrence på boligforsikring med i de sidste år, læst og nu bliver erstattet af en mere »sædet forsikringsdift«.

der ikke basis for,» siger Steine Bosse, der dog understreger, at TrygVesta ikke p.t. har planlagt om at hæve priserne for bilforsikring.

Erstatningsudbetalingen ligger hos TrygVesta på mellem 60 og 70 pct. i forhold til prisen for bilforsikringer. Men det skal lægges til eventuelle skatteudgifter, som TrygVesta har planlagt at hæve.

**Topdanmark sidder over**  
Også Alm. Brand bebuder prisforhøjelser i forbindelse med præmiebetalingen på dødsforsikringer. I Topdanmark har topdirektør Paul Almund læst planer om at hæve præmierne på dødsforsikringer.

# Priskrig på forsikringer er slut

■ VILKORNE. Mens priserne på flere forsikringer er faldet, er priserne på dødsforsikringer og bilforsikringer blevet dyrere. Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.

AF ANNE LOUISE HOUHANN

Majoriteten af forsikringspræmier er faldet de seneste år. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.

«Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.»

«Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.»

# Prishop på sundhedsforsikringer

■ Brugen af sundhedsforsikringer er stigende, og priserne er faldet. Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.

■ Samtidig kritiserer læger, at for mange bliver sundhedsforsikringer udnyttet som et middel til at opnå økonomiske gevinster.

AF LENE ANDERSEN

Brugen af sundhedsforsikringer er stigende, og priserne er faldet. Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.

**Stigning på 30 pct.**  
Sådan lyder meldingen fra Danmarks største forsikringselskaber, TrygVesta, som kom med budet i sidste uge.

«Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.»

«Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.»

«Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.»

der vurderer, om det rigtige i forbindelse med eksportpriserne. Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.

«Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.»

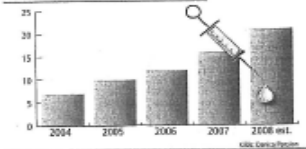
«Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.»

«Det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier. Det skyldes, at forsikringselskaberne har været nødsaget til at sænke priserne for at kunne konkurrere med hinanden. Men det betyder, at kunderne vil opleve et større økonomisk tryk, når de skal betale deres forsikringspræmier.»

# Danica hæver priser på sundhedsforsikringer

Sundhedsforsikring  
AF ANNE LOUISE HOUHANN

Flere og flere bruger deres sundhedsforsikring. Så mange kunder bruger Danica Sundhedsforsikring mindst en gang om året. Procent



i højere grad har fået øjnene op for, at de har en forsikring, der kan dække ind, så længe det offentlige bliver få. PFA Pension - der er landets største udbyder af sundhedsforsikringer - har øget sin pris på forsikringerne med 30 pct. «Hvis den tendens fortsætter, kan det godt være, at vi bliver nødsaget til at hæve priserne, men i første omgang sætter vi på at forbedre vores sundhedsforsikring», siger PFA Pension.

Også skadesforsikringselskabet TrygVesta forventer, at det også vil blive nødsaget til at hæve priserne på sine forsikringer.





# Økonomiske nøgletal

- Sådan går det i Topdanmark!

Indtjening - Skade



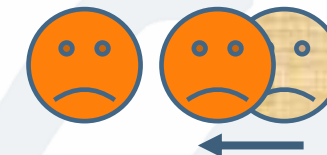
Væksten - Skade



Salget



Afgangen



Væksten - Liv



Omkostningsprocenten



Indtjening – Investering

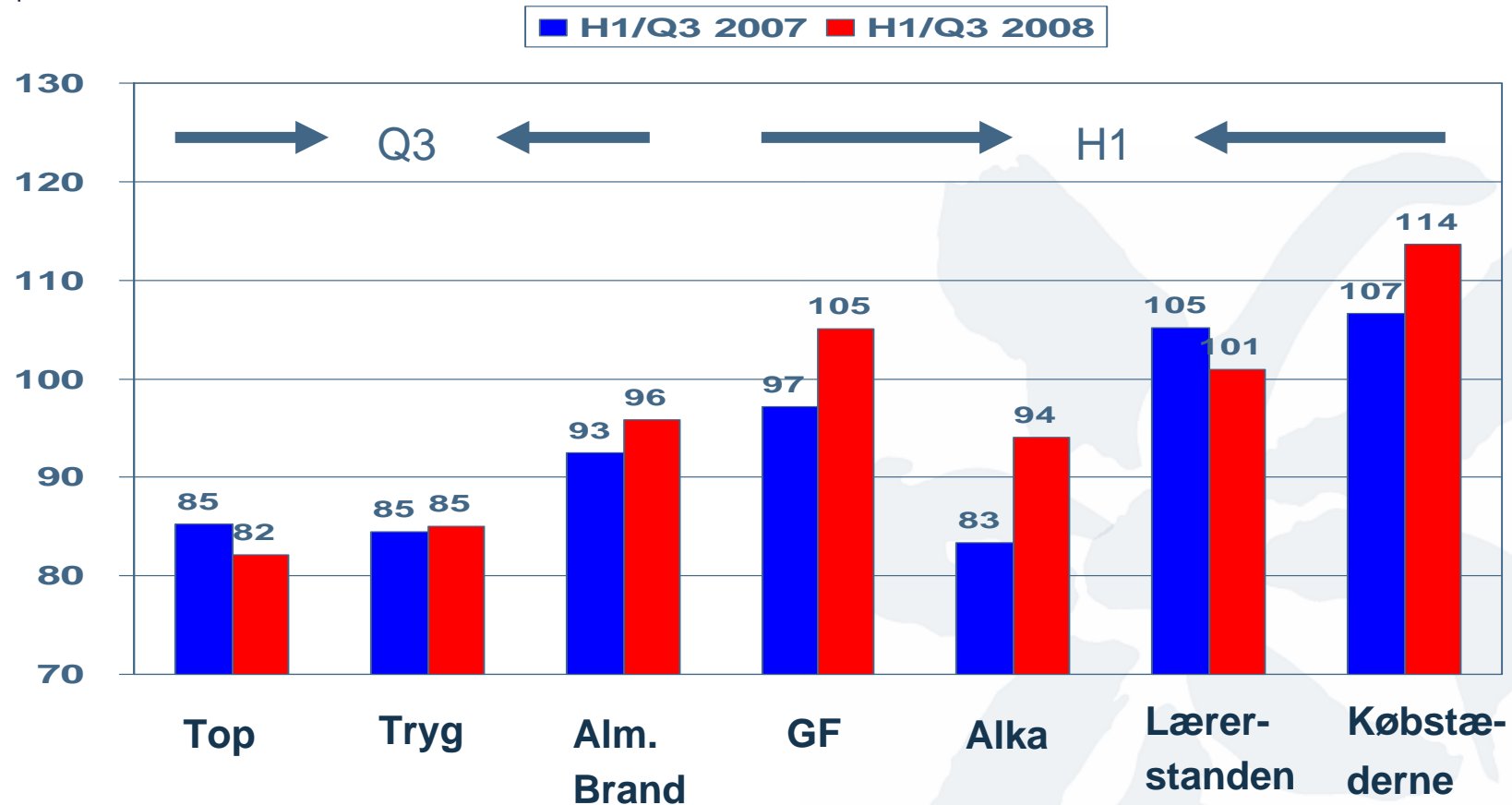


# Økonomiske nøgletal

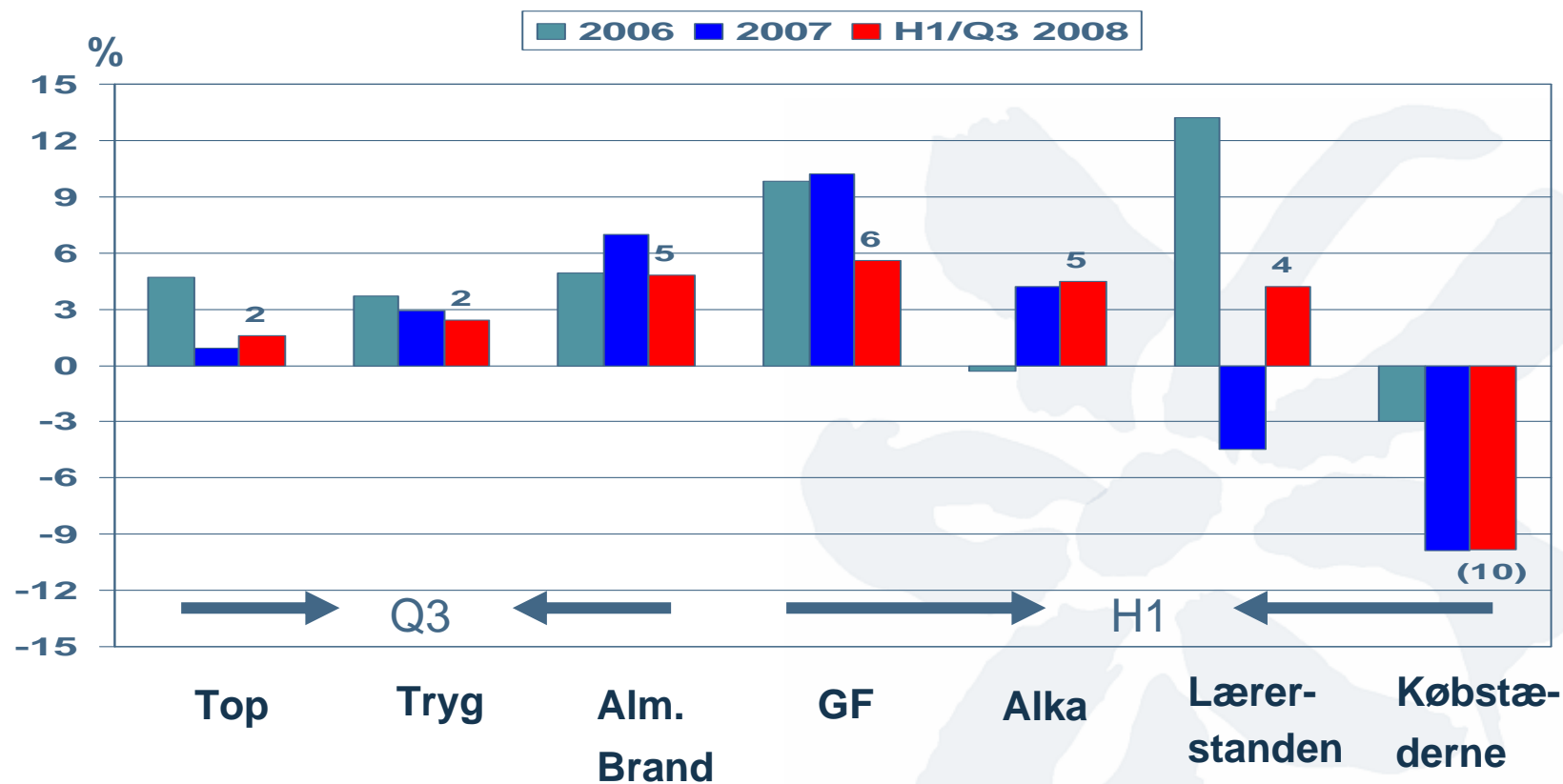
- Selskabssammenligninger

1/2

Stigende CR for de fleste selskaber



### Udvikling i præmievækst - Skade





# Økonomiske nøgletal

- Det skal vi lykkes med i Topdanmark

- Vi skal have mere gang i væksten
- Vi skal holde igen på omkostningerne
- Vi skal investere i yderligere konkurrenceforbedrende tiltag
- Vi skal fortsat sikre en god indtjening

Målet er fortsat en vækst på 5%  
... men korrigeret for evt. nedsættelser

Målet er fortsat en omkostningsprocent, der er lavere end det generelle niveau på markedet

Der er størst behov for prismæssige nedsættelser på Bil og Arbejdsskade

Målet er

- ✓ CR på 1-2 års sigt på 89 ekskl. afløb
- ✓ CR på den lange bane på 91 ekskl. afløb



Gælder såvel privatmarkedet som det professionelle marked

# Tendenser på privatmarkedet

- Generelt

## Succeskriterier og konsekvenser

### Succeskriterier

Afsætningskraft

Styring af risici

Skadebehandlingen

### Giver mulighed for

Reel vækst

Reel vækst

Bedre lønsomhed

Færre skadeudgifter

### Vil kunne forbedre

Omkostningsprocent

Omkostningsprocent og/eller

Skadeprocent

Skadeprocent

# Tendenser på privatmarkedet

- Generelt

## Succeskriterier og konsekvenser

Succeskriterier

Giver mulighed for

Vil kunne forbedre

Eksempler på tiltag:

- Scalepoint, videotaksering, rabataftaler, glasskadereparation og "svindelkonsulenter"
- Mere proaktiv skadebehandling, fx styring af personskader med whiplash

Udvikling af nyt skadesystem

Skadebehandlingen

Færre skadeudgifter

Skadeprocent

# Tendenser på privatmarkedet

- Generelt

## Succeskriterier og konsekvenser

### Succeskriterier

Afsætningskraft

### Giver mulighed for

Reel vækst

### Vil kunne forbedre

Omkostningsprocent

### Distributionskanaler og samspil mellem disse

- Assurandører, butikker, bank, call-centre, autoforhandlere, mæglere og internet

### Effektivitet i markedspress

Skadebehandlingen

Færre skadeudgifter

Skadeprocent

# Tendenser på privatmarkedet

- Effektivitet i markedspris

## Betydning for salgseffektivitet - illustration

Præmie pr. salg	×	Hitrates	×	Besøg pr. uge	×	Antal uger	×	Antal ass.	=	Årligt salg mio. kr.
5.000 kr.		30%		5		40		100		30 mio. kr.
5.000 kr.		30%		5		40		200		60 mio. kr.
5.000 kr.		30%		10		40		100		60 mio. kr.
5.000 kr.		60%		10		40		100		120 mio. kr.
7.500 kr.		60%		10		40		100		180 mio. kr.

# Tendenser på privatmarkedet

- Generelt

## Succeskriterier og konsekvenser

De store selskaber har her en klar fordel frem for mindre selskaber

### Succeskriterier

Afsætningskraft

Styring af risici

Skadebehandlingen

### Giver mulighed for

Reel vækst

Reel vækst

Bedre lønsomhed

Færre skadeudgifter

### Vil kunne forbedre

Omkostningsprocent

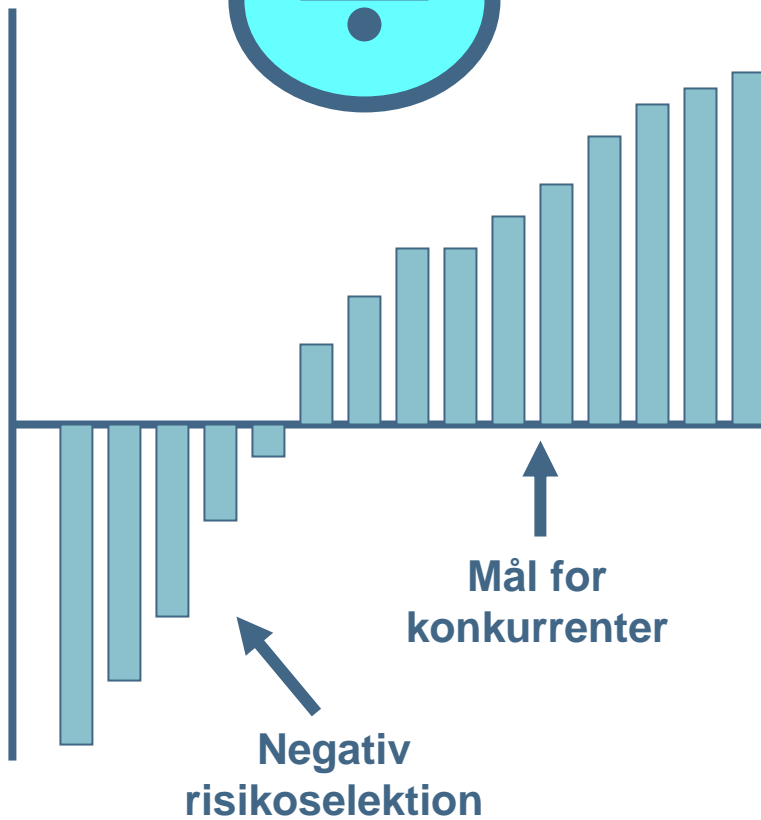
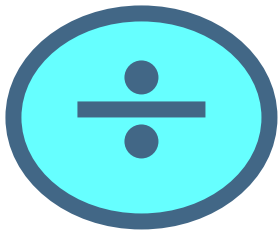
Omkostningsprocent og/eller

Skadeprocent

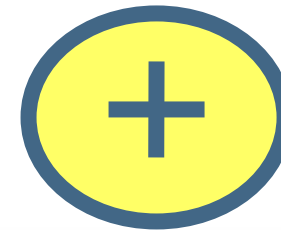
Skadeprocent

# Styring af risici

Indtjening



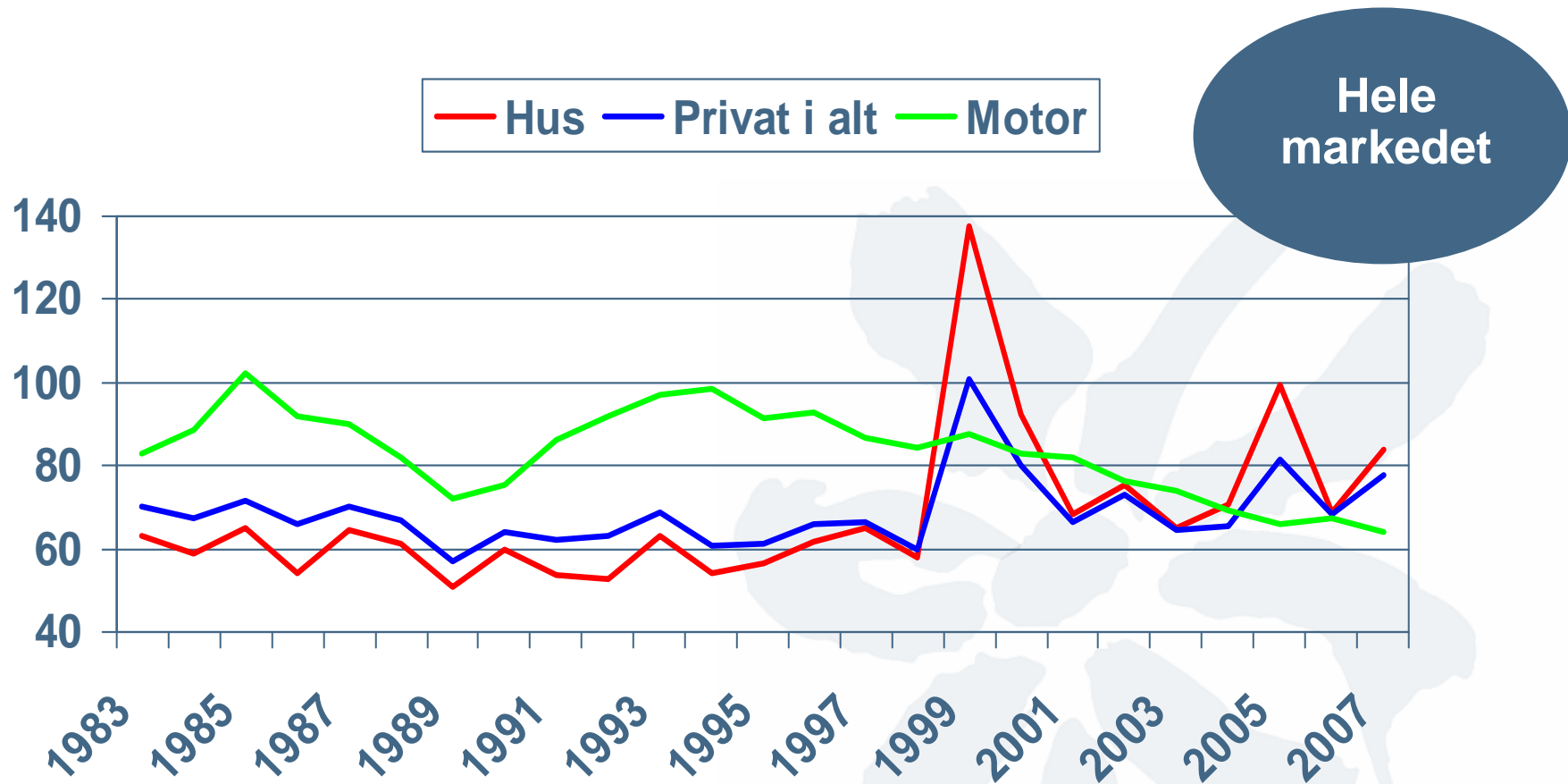
Indtjening





# Lønsomhed på produktniveau

- Historisk udvikling i skadeprocent



# Lønsomhed på produktniveau

- Lidt talgymnastik

## "Skæv" indtjening på massemarkedet

<u>Combined ratio</u>	<u>Normaliseret</u>	<u>Ideelt, fx</u>	<u>Konsekvens</u>
Motor	80	93	Nedsættelser: ca. 14%
Privatprodukter	100	86	Forhøjelser: ca. 16%
Ulykke	80	80	Uændret
I alt	88	88	



En hurtig tilpasning til "ideel indtjening" **kan** på kort bane "koste" i vækst/indtjening

### Konsekvens:

- Evt. nye nedsættelser bør foretages på Motor
- Konkurrenters forhøjelser af Privatprodukter muliggør omlægning
- Pt. dog ingen aktuelle planer om forhøjelser

# Lønsomhed på produktniveau

- Topdanmark har de sidste år fået nye tariffer på ...

Indbo

Ulykke

Båd

Bil

Motorcykel

Camping-  
vogn

Elektronik-  
forsikring

Hus

Rejser

Ejerskifte

Trailere

Overvejende nedsættelser og med større brug af mikrotarifering



# Lønsomhed på produktniveau

- Seneste tiltag på bil

## Nye prisnedsættelser på 4 områder i km-tarif fra 2008-11

1

**Over 60 år: Nedsættes yderligere 9% på Ansvar**

2

**Bilgruppe 8-10: Nedsættelse fra 5-17% på Ansvar**

3

**Bonustrin 3-6: Nedsættes fra 14-4% på Ansvar og Kasko**

4

**Hurtigere overflytning til Bil Elite for kunder på gammel tarif**

# Mikrotarifering

## Hvad er mikrotarifering?

Forsikring byggede oprindeligt på et solidaritetsprincip

- 100% solidaritet vil eksempelvis føre til samme pris for alle biler!

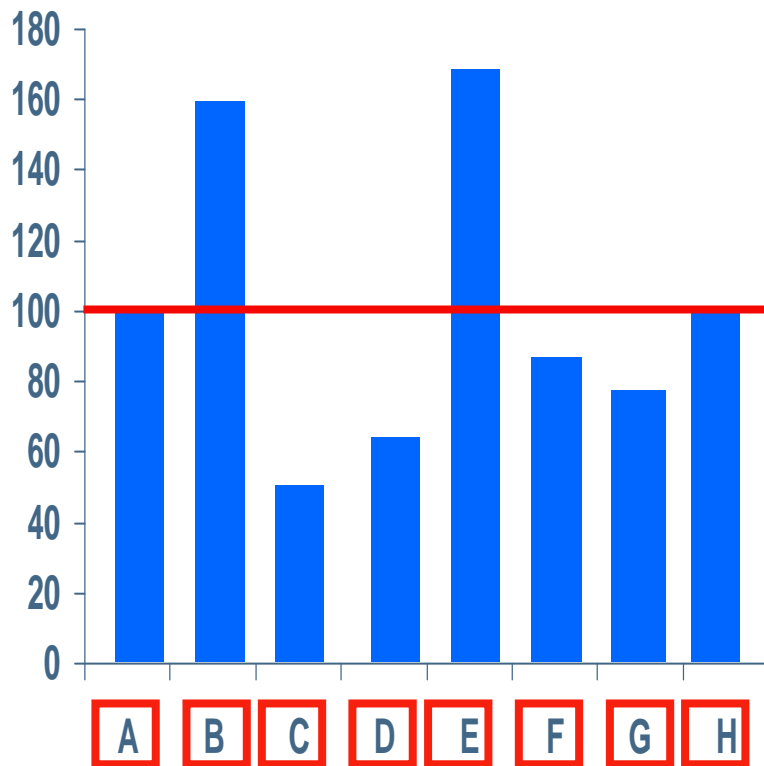
### Tarifering:

- Modarbejdelse af solidaritetsprincippet ved at prissætte efter flere kriterier
  - Igangværende udvikling med brug af stadig flere kriterier vil fortsætte
  - Antal tariferingskriterier er nu blevet så stort og prissætningen så fintmasket, at priserne kun kan lægges på en computer
- ... det er udviklingen i dette forhold, der har skabt begrebet mikrotarifering

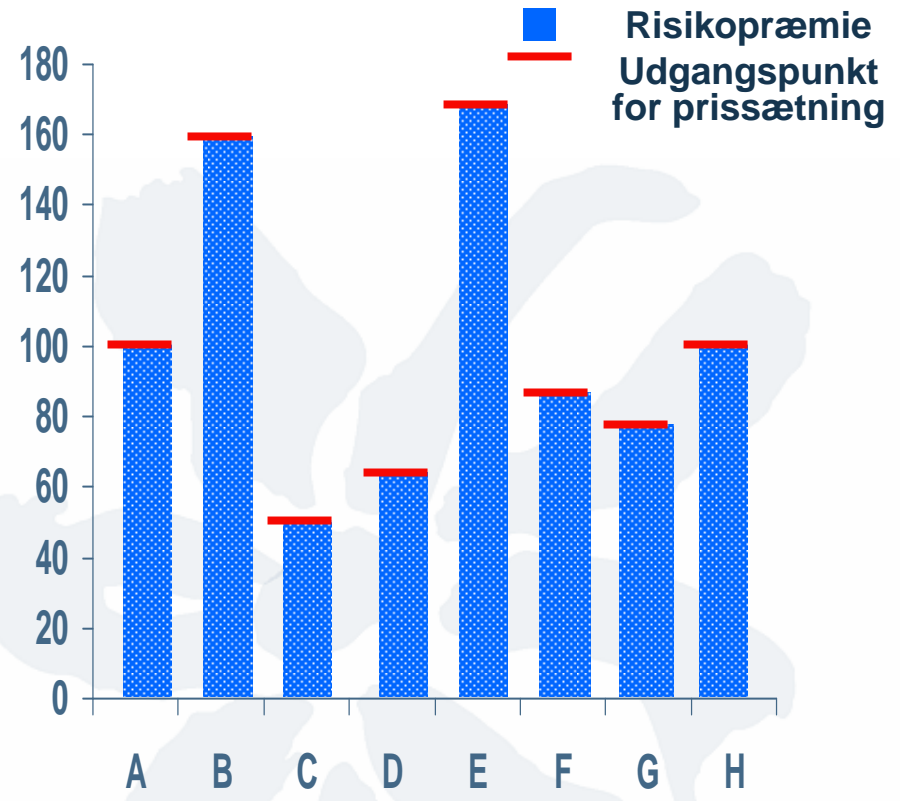
# Mikrotariffering

Sådan virker det!

1/6



Selskab uden prisdifferentiering

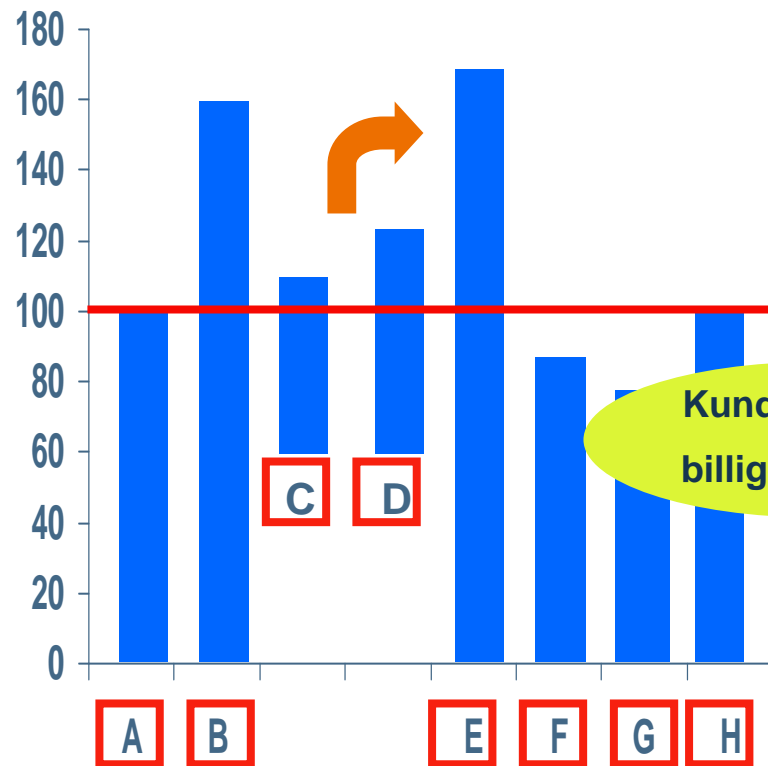


Selskab med prisdifferentiering

# Mikrotarifering

Sådan virker det!

2/6



Selskab uden segmentering



Selskab med segmentering

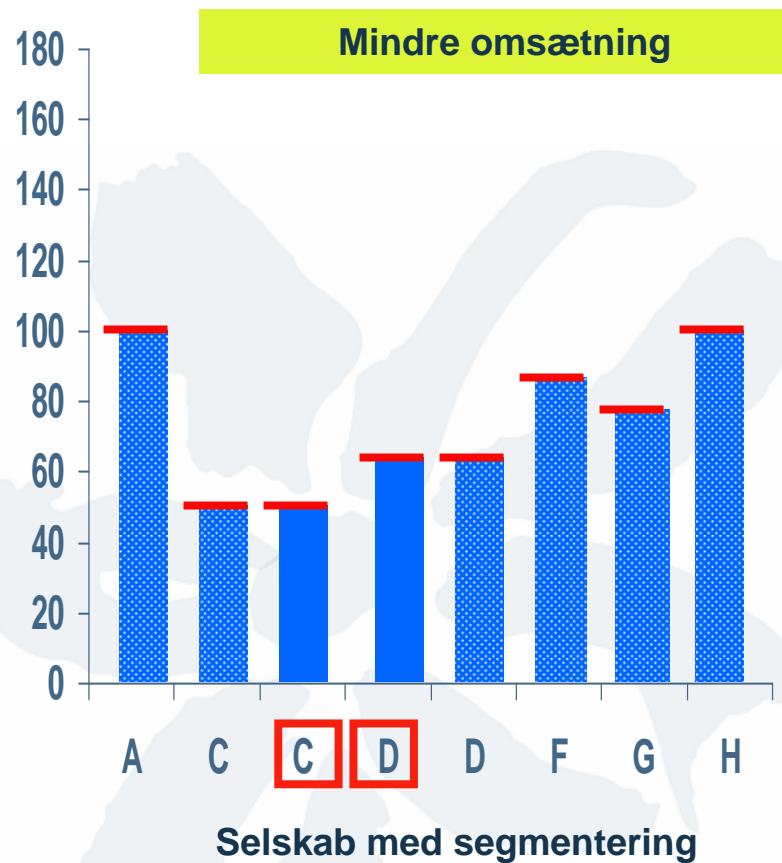
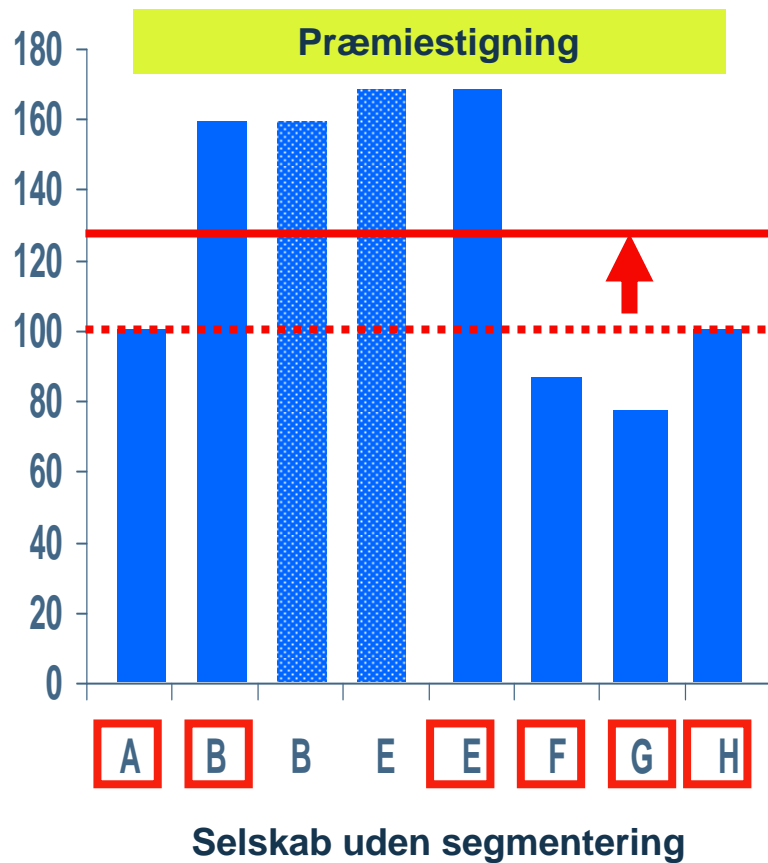
Kunder flytter til billigere selskab



# Mikrotarifering

Sådan virker det!

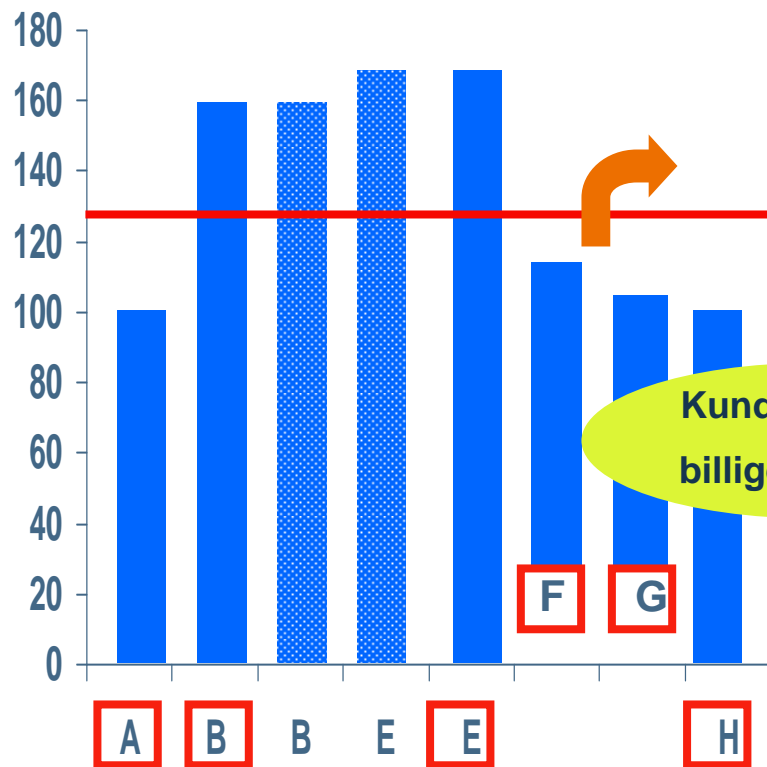
3/6



# Mikrotarifering

Sådan virker det!

4/6



Selskab uden segmentering



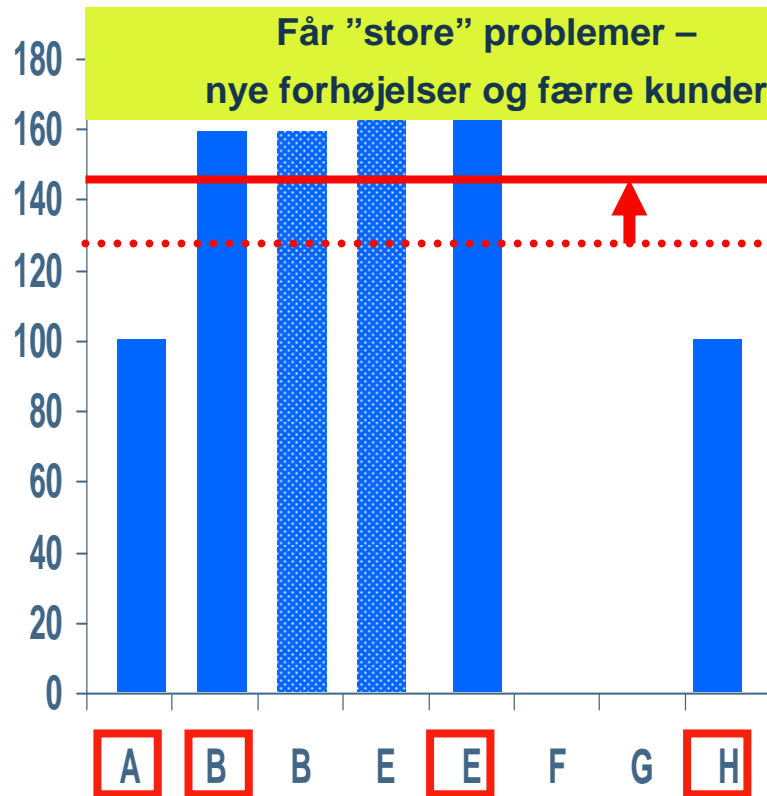
Selskab med segmentering

Kunder flytter til billigere selskab

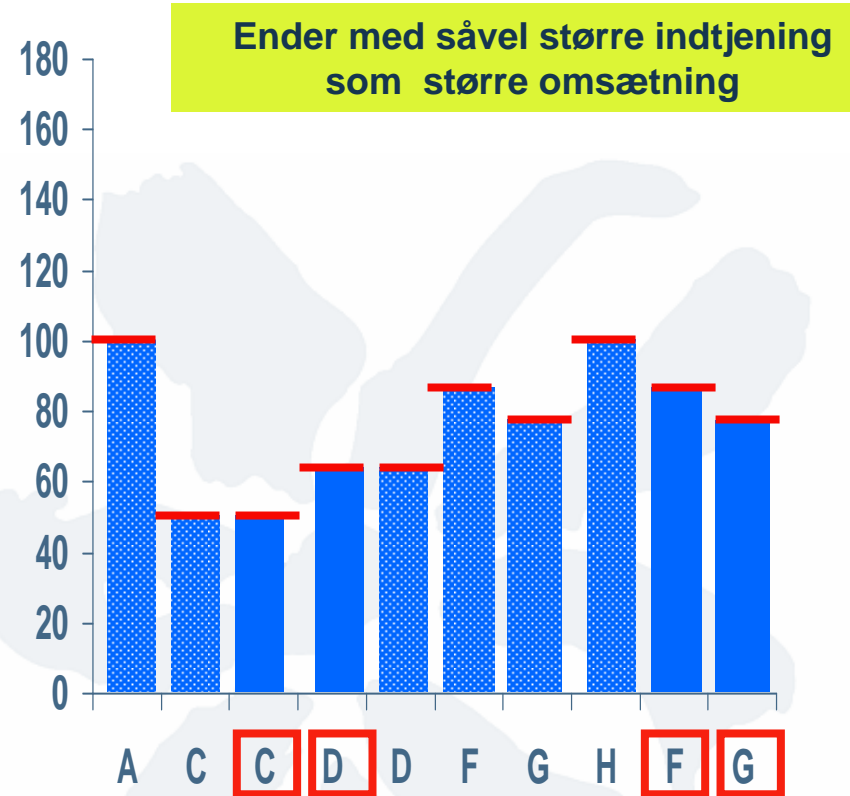
# Mikrotarifering

Sådan virker det!

5/6



Selskab uden segmentering



Selskab med segmentering

# Mikrotarifering

Sådan virker det!

6/6

## Opsummering:

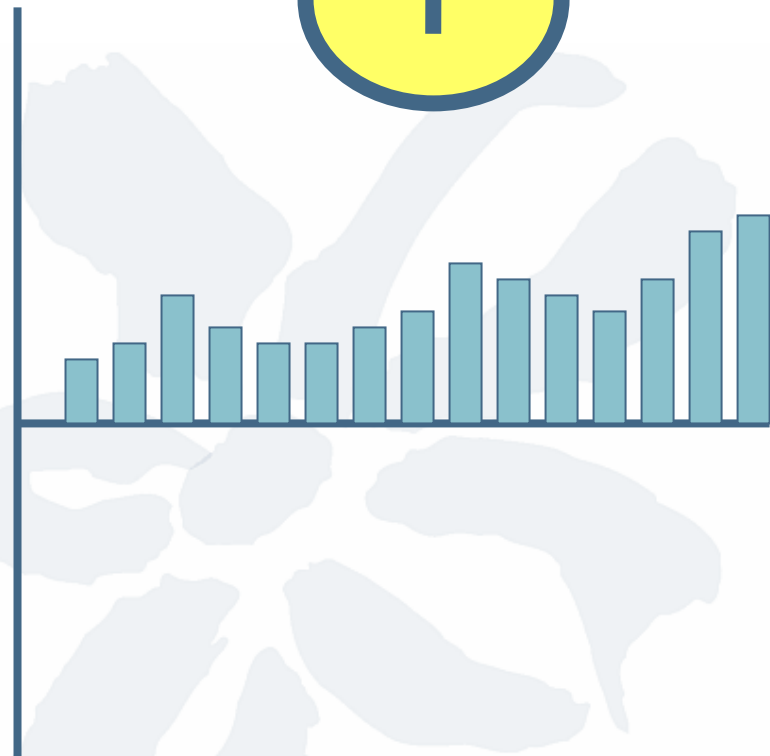
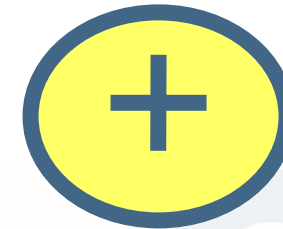
- Kunderne spekulerer imod solidariteten og flytter derhen, hvor de kan få den billigste forsikring – Kunderne bliver vindere!
- Det selskab, der differentierer priserne meget, tiltrækker kunder med lav risiko og vil dermed ikke være attraktivt for kunder med høj risiko. På kort sigt betyder det en nedgang i omsætningen, der senere kompenseres af, at konkurrenterne må hæve deres priser for at få samme indtjening. Når markedet forhøjer, får selskabet mulighed for igen at øge væksten, uden at det går ud over indtjeningen pr. kunde
- Det selskab, der ikke differentierer sine priser så meget, tiltrækker kunder med høj risiko uden at tage merpræmie. For at få samme indtjening må alle kunder have en prisforhøjelse, hvilket giver kundeafgang

# Prissætning

## Eksempler på tiltag i Topdanmark

- Mere forfinede tariffer
  - Bil, herunder km-tarif
  - Indbo, herunder adressetarifering
- Muligheder og begrænsninger
  - Hus mht. skybrud
  - Andre forhold

## Indtjening



## Eksempler på tarifieringskriterier bag Topdanmarks bilpriser

<u>Tarifieringskriterier</u>	<u>Antal grupper</u>	<u>Forskel dyreste/billigste</u>
Område	4	> 20%
Bilgruppe	10	> 100%
Bilens alder	4	> 20%
Bonustrin	13	> 500%
Kundens alder	5	> 50%
Antal km	6	> 50%
Selvrisiko	7	> 50%



Giver alene over 400.000 priser

## Sådan virker Topdanmarks km-tarif i markedet

<u>Antal km</u>	<u>Gennemsnitspris kr. snit=100</u>		<u>Hit-rate nytegning</u>
Under 8.000 km	3286	78	47%
8.000-14.000 km	3947	94	43%
14.000-20.000 km	4529	108	36%
20.000-26.000 km	5035	120	35%
26.000-32.000 km	5562	132	28%
Over 32.000 km	6287	149	27%
Snit	4213	100	39%



## Sådan virker Topdanmarks bil-tarif i markedet

Kundens alder	Risikopræmie kr. snit=100		Risikopræmie kr.	
			Mænd	Kvinder
17-22 år	6178	233	7264	3329
23-25 år	3522	133	3508	3509
30-50 år	3077	116	3000	3293
Over 50 år	2235	84	2271	2221
Snit	2653	100	2643	2678

Benyttes ikke i prissætningen



Taget fra Chevrolet's hjemmeside!

## Chevrolet: Født med 3 års forsikring til fast pris!

Køber du en ny Chevrolet kan vi tilbyde dig en Alka/Chevrolet bilforsikring, som en del af bilkøbet. Bilen vil således blive født med forsikring for de næste 3 år til en yderst attraktiv pris, som bliver betalt som en del af den samlede pakke

### Fakta om forsikringspakken

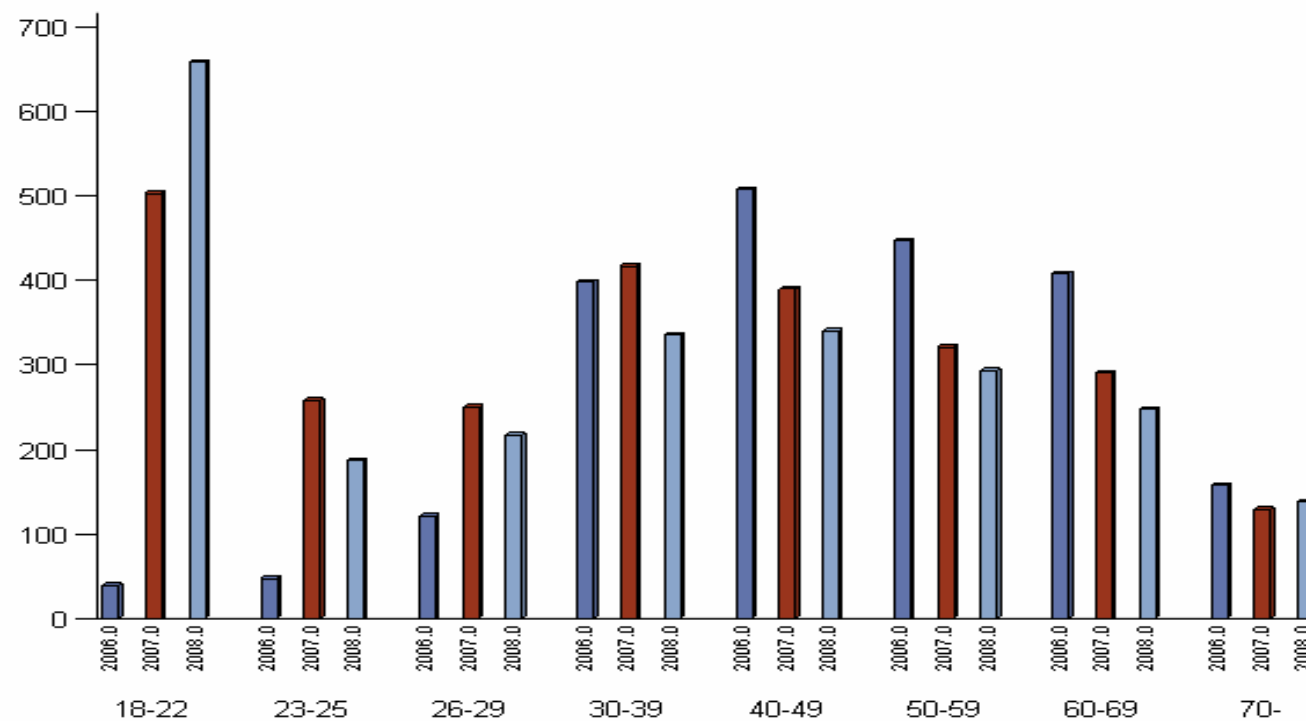
- 3 års præmie betalt som en del af den samlede pakke
- Præmien afhænger kun af, hvilken Chevrolet du køber
- Selvrisiko ved første skade på kr. 4.380 (over 30 år)
- Selvrisiko ved første skade på kr. 8.760 (under 30 år)
- Kører bliver elitebilist hvis skadefri i 3 år

### Priseksemples

<u>Model</u>	<u>kr.</u>
Matiz 0.8-1.0	2.700
Aveo 1.4	3500
Nubira 2.0	4300
Epica 2.5	5500

## Nye Chevrolet fordelt på alder

Antal

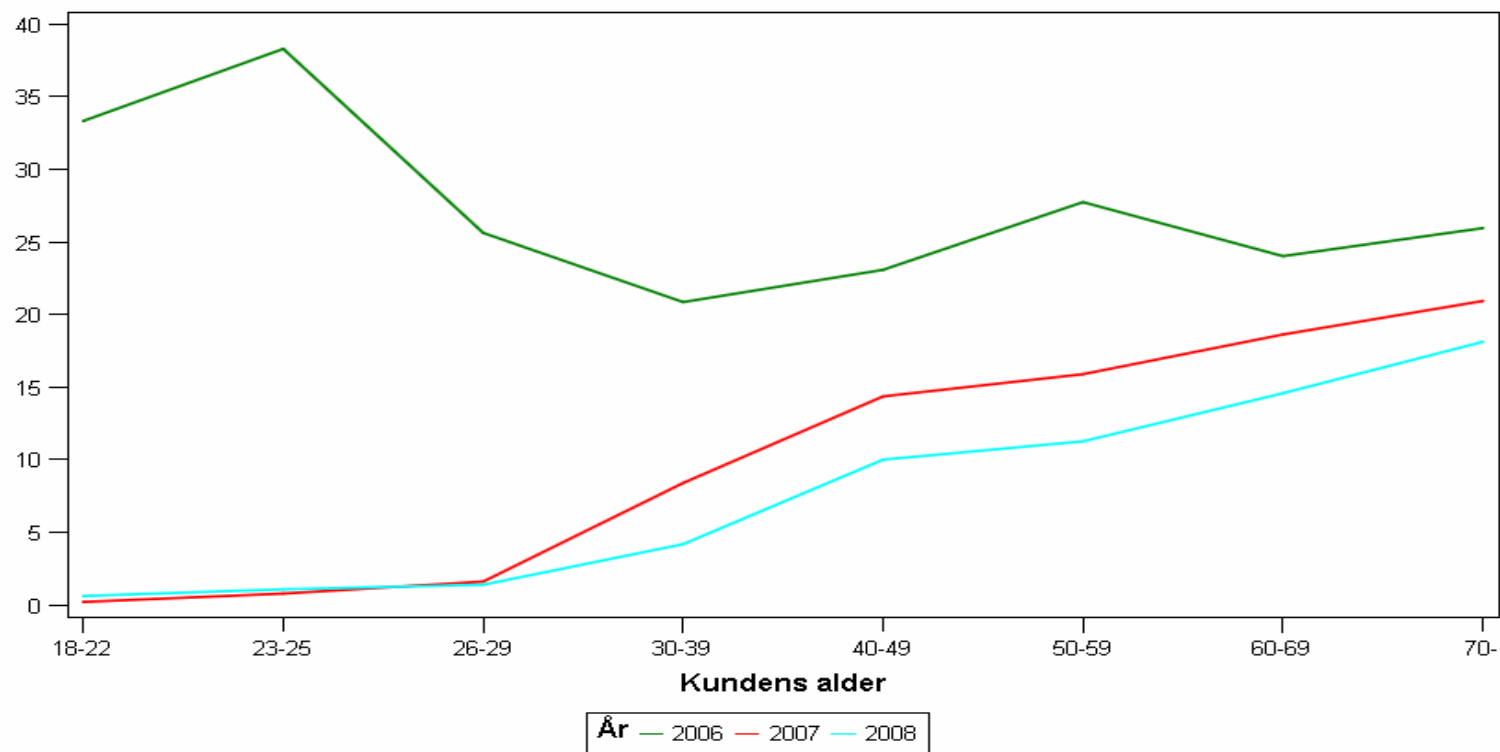


Kundens  
alder



## Topdanmarks markedsandel for Chevrolet

Markedsandel Top



## Markedsundersøgelse fra Capacent Epinion – sep. 2008



- 943 gennemførte Web interview med bilejere

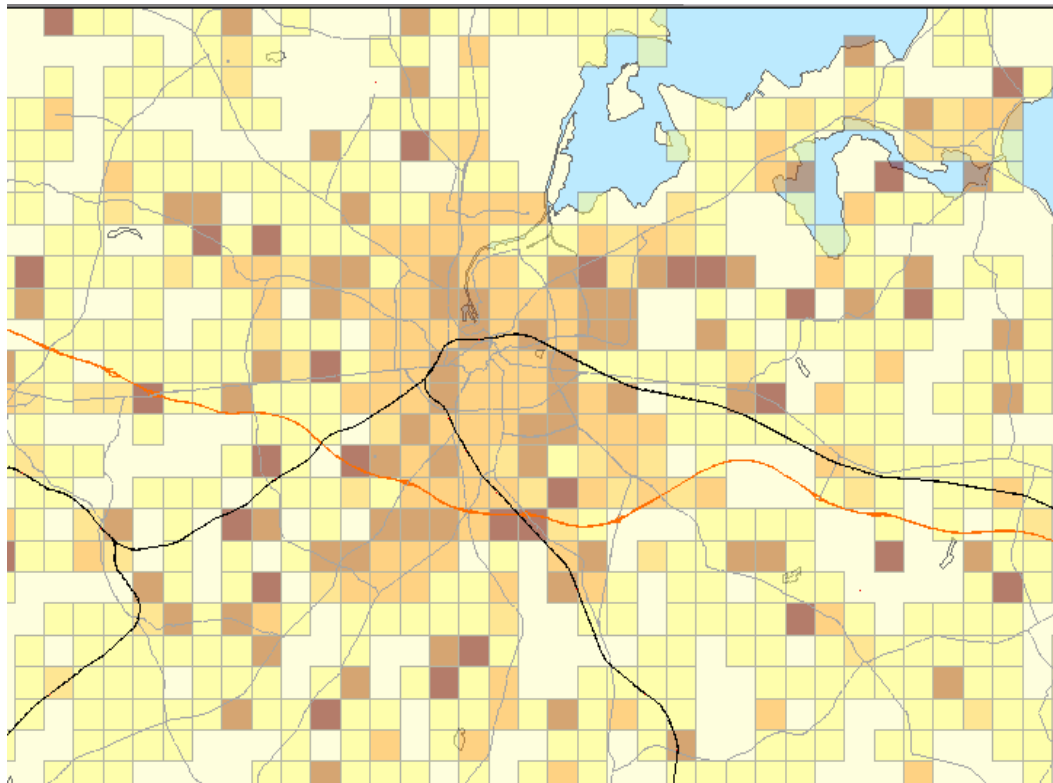
## Baggrund og muligheder

- Topdanmark arbejder meget med en risikoanalyse af Indbo, idet tyveririsikoen har ændret sig meget de sidste år og stadig gør det
- Oplysninger fra Danmarks Statistik kombineret med egne oplysninger har gjort det muligt at lave adressetarifering i stedet for efter postnumre



Her er eksempel på virkemåde

## Eksempel med adressetarifering - fra Odense



Odense inddelt i mindre geografiske områder

- Figuren viser skadeprocent vedr. tyveri

.... men Odense opfattes tidligere som ét område!



# Prissætning

## - Muligheder og begrænsninger

### Fastlæggelsen af risikopræmien - den svære del!

Jo flere data vi har til rådighed, des mere præcist kan det blive

- Mængden af data (interne og eksterne), kvaliteten af data, og kapaciteten til at regne, er helt afgørende for at kunne ramme risikopræmien så præcist som muligt!

### Selskabets størrelse er en afgørende faktor for prissætningen!

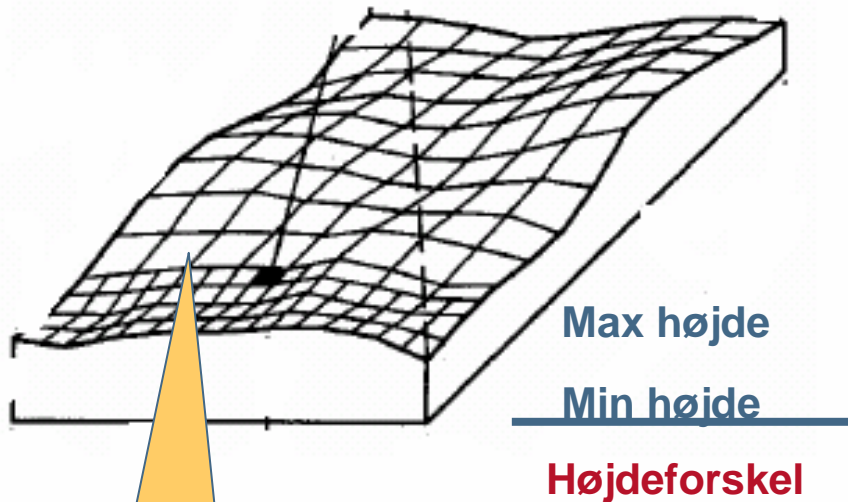
- Store datamængder at analysere på
- Stor analysekapacitet

# Prissætning

- Muligheder med hus – skybrud

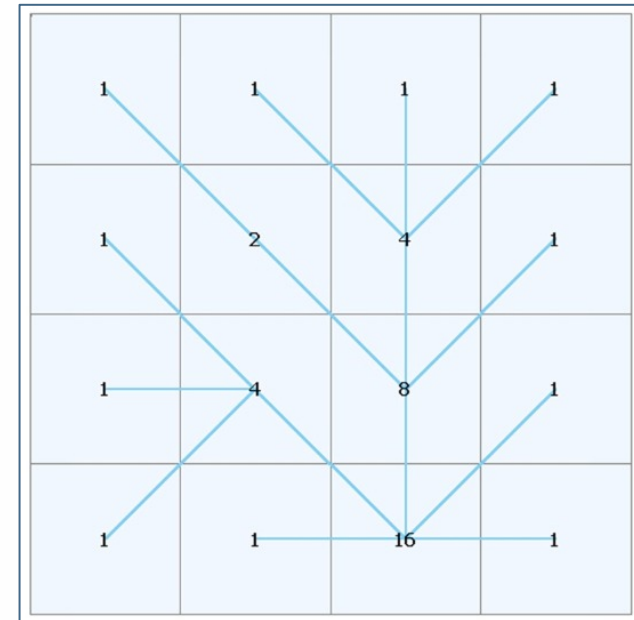
1/3

**Skybrud:** "Nedbørintensitet over 15 mm på 30 minutter"



100X100 m celle

## Eksempel på vandflyden



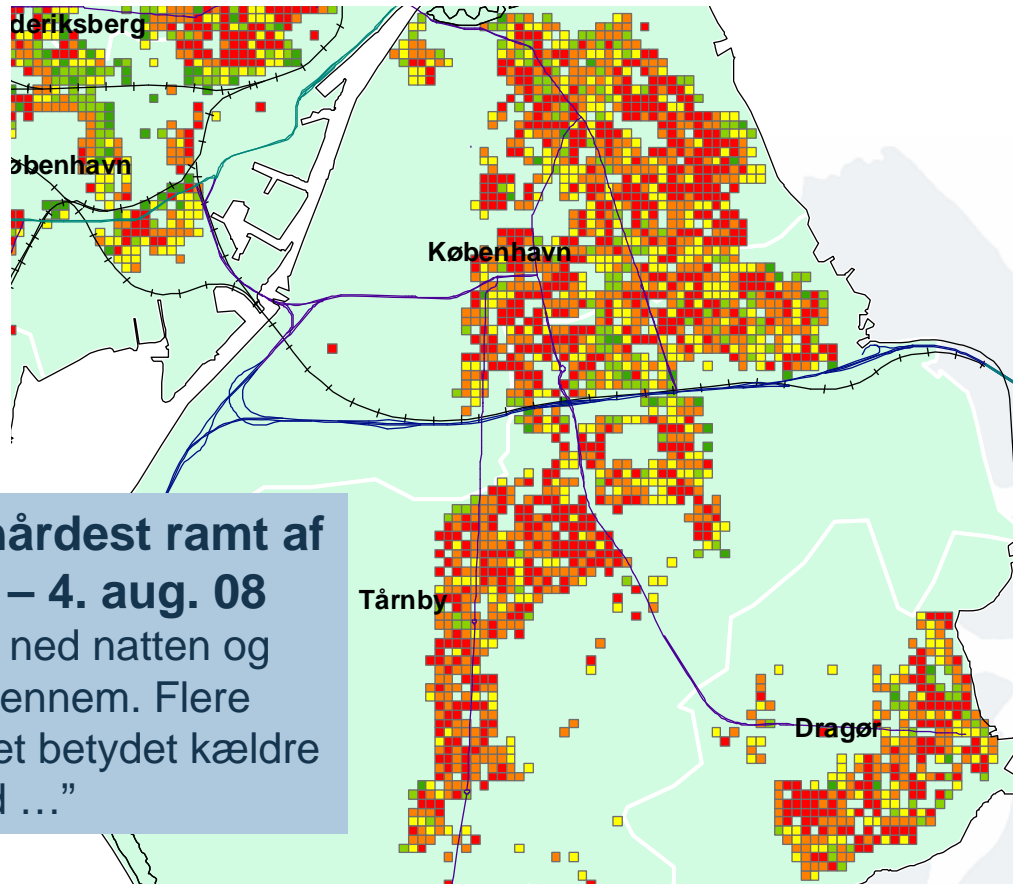
Hvis værdien er 1, betyder det, at det kun er cellen selv der sender vand ind i cellen, dvs. ingen vandflyden. Omvendt er 30 maksimal vandflyden.

# Prissætning

- Muligheder med hus – skybrud

2/3

## Resultat af højdeforskkel og vandflyden - Amager



Andel landsplan	Risiko- indeks
20 %	61
20 %	80
20 %	100
20 %	131
20 %	220
100 %	

**Gennemsnitlig  
risikopræmie i dag  
ca. 70 kr.**

**”Amager hårdest ramt af  
regnvejret – 4. aug. 08**

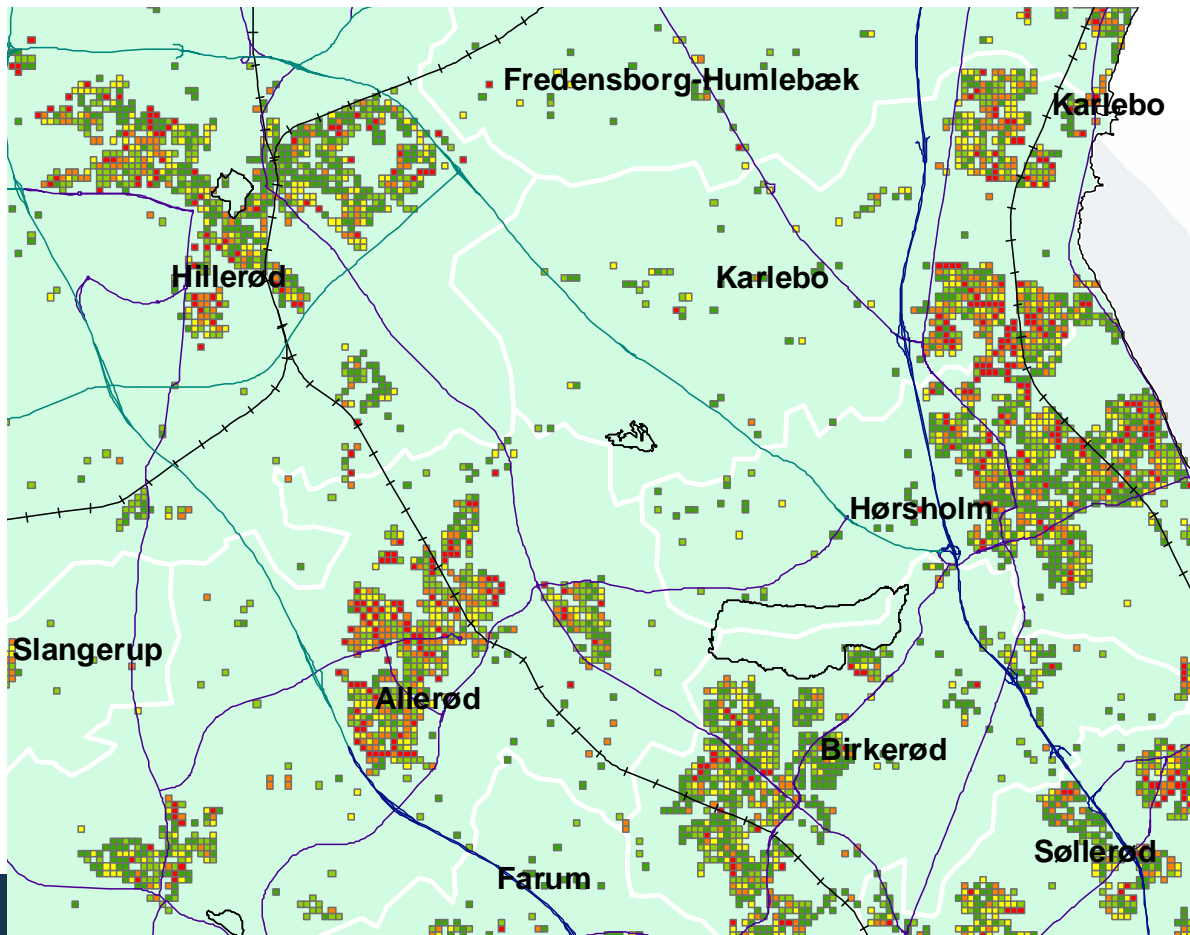
Det har øset ned natten og  
morgenen igennem. Flere  
steder har det betydet kældre  
fulde af vand ...”

# Prissætning

- Muligheder med hus – skybrud

3/3

## Resultat af højdeforskkel og vandflyden - Nordsjælland



... der er foreløbig  
ingen aktuelle planer  
om at benytte disse  
oplysninger

## Tariferingskriterier

Etiske begrænsninger i brugen af data

- Vi skal kunne give en forklaring på vores prissætning
  - fx 50.000 kr. for en ung mand i en BMW boende i ...

Som stort forsikringssselskab skal vi kunne tilbyde alle privatkunder en afdækning af almindelige risici inden for et rimeligt pris-spænd!

... men med mulighed for fastsættelse af relativt store sikringskrav

# Styring af risici

## - Afrunding

- ✓ Mikrotarifering er ikke noget nyt fænomen!
  - men blot et udtryk for en mere fintmasket prissætning
- ✓ Kunderne bliver vindere, idet de vil opleve endnu større prisforskelle!
- ✓ De store selskaber vil alt andet lige have fordel af de nye trends!
- ✓ Vi tror på vores egen prissætning!
  - hvor priserne tilpasses løbende ud fra en risikomæssig vurdering

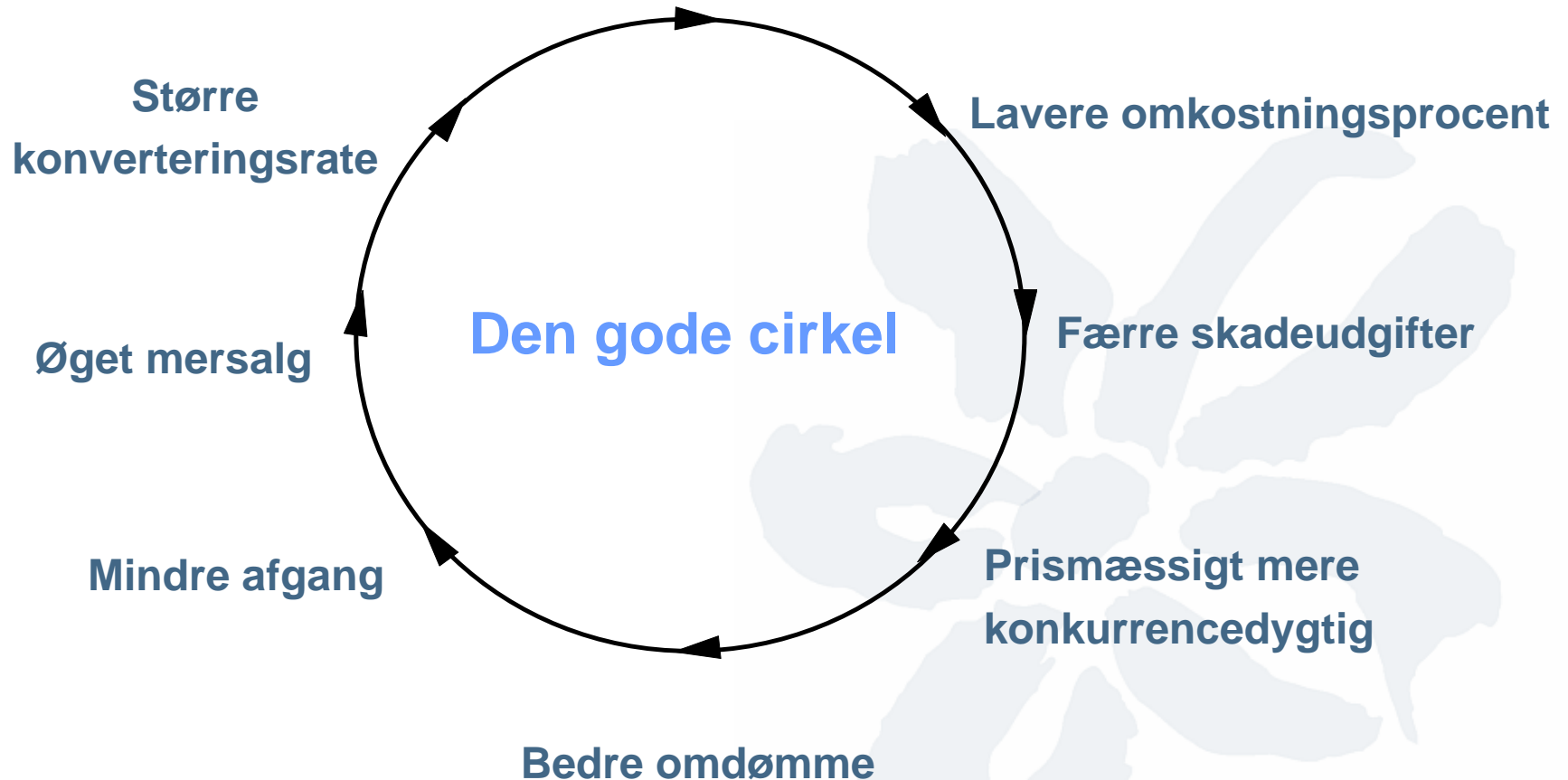
... og vi kan, vil og skal altid blive bedre!

# Værdiskabelse i Topdanmark

- Opsummering

**Den gode cirkel**

Øget indtjeningsgrundlag



# Værdiskabelse i Topdanmark

- Omdømme

**Adfærd er den bedste kommunikation**

- Sikre, at vi leverer varen
- God service = når kunden får lidt mere end kunden forventer

**... midterlinien er blevet smallere**





# Værdiskabelse i Topdanmark - Dansk kundeindeks

## Seneste måling af tilfredshedsgrad

