

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 PRISHER: Danmarks største forsikringselskaber, Trygvesta, hæver prisen på villaeforsikringer med op til 12 procent på grund af faktorer såsom stigende priser på bygningsskade og tyveri. Det betyder, at huskerefterretninger følger med, men også et stykke videre.

AF ANNE LOUISE HOUHANN

Inden for gaderne i København er det svært at finde et hus uden en villaeforsikring. De fleste har dem, og det er ikke uden grund. Trygvesta, landets største forsikringselskaber, har justeret priserne på villaeforsikringer med op til 12 procent på grund af faktorer såsom stigende priser på bygningsskade og tyveri. Det betyder, at huskerefterretninger følger med, men også et stykke videre.

ingselskab Trygvesta, der planlægger præmieforhøjelser i nærmeste fremtid.

Forsikringer bliver dyrere

Danmarks største forsikringselskaber, TrygVesta, bejder nu på at hæve priserne på boligforsikringer.

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 halvårsberetningen i slutningen af september.

Bosse, at det er meget vigtigt, at priserne på især bygningsskade og tyveri ikke kommer i vejen.

»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 forsikringsdelft«.

Hidsigt konkurrence

»Der ser det ud til, at konkurrencen på boligforsikring er blevet mere aggressiv på pris- og betingelser.«

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

Erstatningsudbetalingen ligger hos TrygVesta på mellem 60 og 70 pct. i forhold til prækommendobetalinger på boligforsikringer. Her skal så lægges forsikringselskabets omkostninger. Ifølge Steine Bosse er overskuddet på boligforsikring så højt på omkring 10-15 pct. Men skal lægges et eventuelt skud fra investeringstid, så ligger det på omkring 5 pct. Al det kommer pris og betingelser til at påvirke, siger Rune Møller, der er direktør i Trygvesta.

Topdanmark sidder over Også Alm. Brand beholder prækommendobetalinger i forbindelse med præsentationen af dets halvårsregnskab. I Topdanmark har topdirektør Paul Almund ingen planer om at hæve priserne på boligforsikringer. De har efter ønsket prisen med omkring 10 pct. efter ges fra konkurrenterne.

Priskrig på forsikringer er slut

Medlemskabet i Danmarks Forsikringskasseler har besluttet at hæve priserne på alle forsikringer med undtagelse af liv og tænde. Det betyder, at priserne på alle forsikringer vil stige med mellem 5 og 10 pct. Det er den største prisforhøjelse i Danmarks forsikringshistorie.

AF ANNE LOUISE HOUHANN

Majoriteten af forsikringskasselerne har besluttet at hæve priserne på alle forsikringer med undtagelse af liv og tænde. Det betyder, at priserne på alle forsikringer vil stige med mellem 5 og 10 pct. Det er den største prisforhøjelse i Danmarks forsikringshistorie.

»Det betyder, at priserne på alle forsikringer vil stige med mellem 5 og 10 pct. Det er den største prisforhøjelse i Danmarks forsikringshistorie.«

»Det betyder, at priserne på alle forsikringer vil stige med mellem 5 og 10 pct. Det er den største prisforhøjelse i Danmarks forsikringshistorie.«

»Det betyder, at priserne på alle forsikringer vil stige med mellem 5 og 10 pct. Det er den største prisforhøjelse i Danmarks forsikringshistorie.«

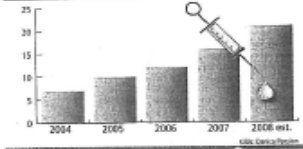
»Det betyder, at priserne på alle forsikringer vil stige med mellem 5 og 10 pct. Det er den største prisforhøjelse i Danmarks forsikringshistorie.«

»Det betyder, at priserne på alle forsikringer vil stige med mellem 5 og 10 pct. Det er den største prisforhøjelse i Danmarks forsikringshistorie.«

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



»Vores formålsrettet og fokuseret sundhedsforsikring er blevet et af de mest populære tilbud på markedet.«

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 udbydere af sundhedsforsikringer - har øget levet, at konkurrencen har øget konkurrencen på sundhedsforsikringer med 30 pct.

»Hvis den tendens fortsætter, kan det godt være, vi bliver nødt til at hæve priserne, men i første omgang sætter vi på at forbedre vores sundhedsforsikring,« siger J. Hanses Bøgh, pressechef i PFA Pension.

Også skadesforsikringselskabet Trygvesta forventer, at det også vil blive nødvendigt at hæve priserne på boligforsikringer.

Prishop på sundhedsforsikringer

Brug af sundhedsforsikringer øger voldsomt under sygdomskonflikten. Branchen overvejer præmieforhøjelser.

Samtidigt kritiserer læger, at for mange bliver sundhedsforsikring unødigt opereret via deres sundhedsforsikring.

AF LENE ANDERSEN
lene.andersen@ib.dk

Brugen af sundhedsforsikringer voldsomt øget under sygdomskonflikten. Branchen overvejer præmieforhøjelser. Samtidig kritiserer læger, at for mange bliver sundhedsforsikring unødigt opereret via deres sundhedsforsikring.

Også skadesforsikringselskabet Trygvesta forventer, at det også vil blive nødvendigt at hæve priserne på boligforsikringer.

Stigning på 30 pct. Sørensen udvikling og leverer PFA Pension. Her står antallet af berøvede næsten 30 pct. under konflikten.

»Vi følger det meget tæt og ser hele tiden på, om det hænger sammen, så omkostningerne ikke bliver for høje. Vi følger det meget tæt og ser hele tiden på, om det hænger sammen, så omkostningerne ikke bliver for høje.«

»Det handler ikke bare om penge, men også et spørgsmål om, hvordan vi kan være mere effektive og billigere.«

»Det betyder, at priserne på alle forsikringer vil stige med mellem 5 og 10 pct. Det er den største prisforhøjelse i Danmarks forsikringshistorie.«

Også skadesforsikringselskabet Trygvesta forventer, at det også vil blive nødvendigt at hæve priserne på boligforsikringer.

der vurderer, om det rigtige i forbindelse med eksempelvis dårlige knæ er en operation eller måske træning eller vuggub. Dermed forsøger vi at undgå unødvendige og dyre operationer,« siger Anette Damgaard.

Også Topdanmark forsøger at finde samarbejdsparterne til at sænke af kunderne.

»Det handler ikke bare om penge, men også et spørgsmål om, hvordan vi kan være mere effektive og billigere.«

»Det betyder, at priserne på alle forsikringer vil stige med mellem 5 og 10 pct. Det er den største prisforhøjelse i Danmarks forsikringshistorie.«

Også skadesforsikringselskabet Trygvesta forventer, at det også vil blive nødvendigt at hæve priserne på boligforsikringer.

Økonomiske nøgletal

- Sådan går det i Topdanmark!

Indtjening - Skade



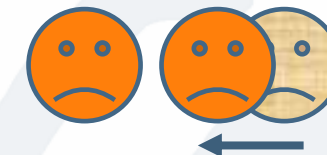
Væksten - Skade



Salget



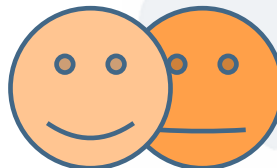
Afgangen



Væksten - Liv



Omkostningsprocenten

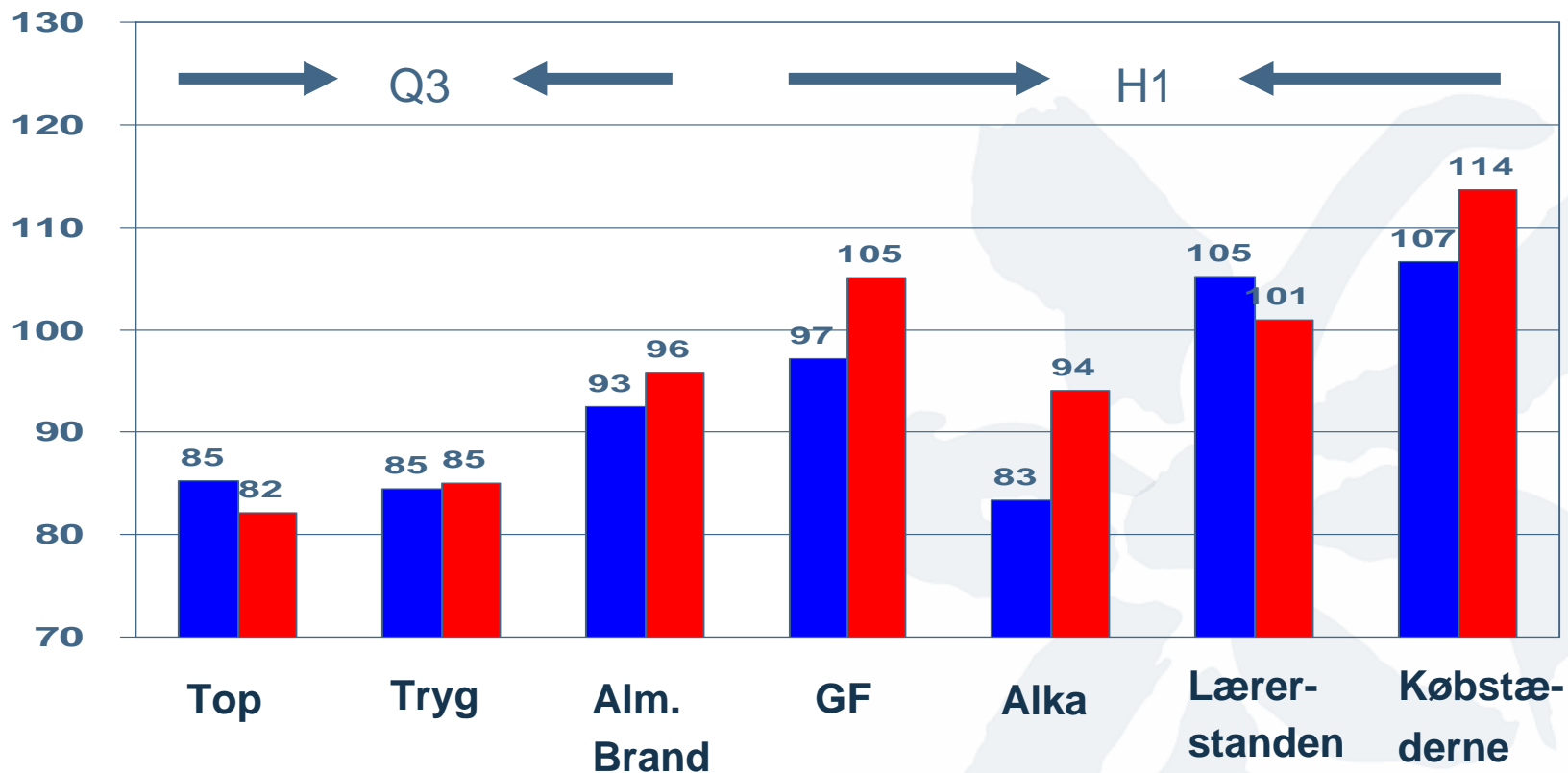


Indtjening – Investering

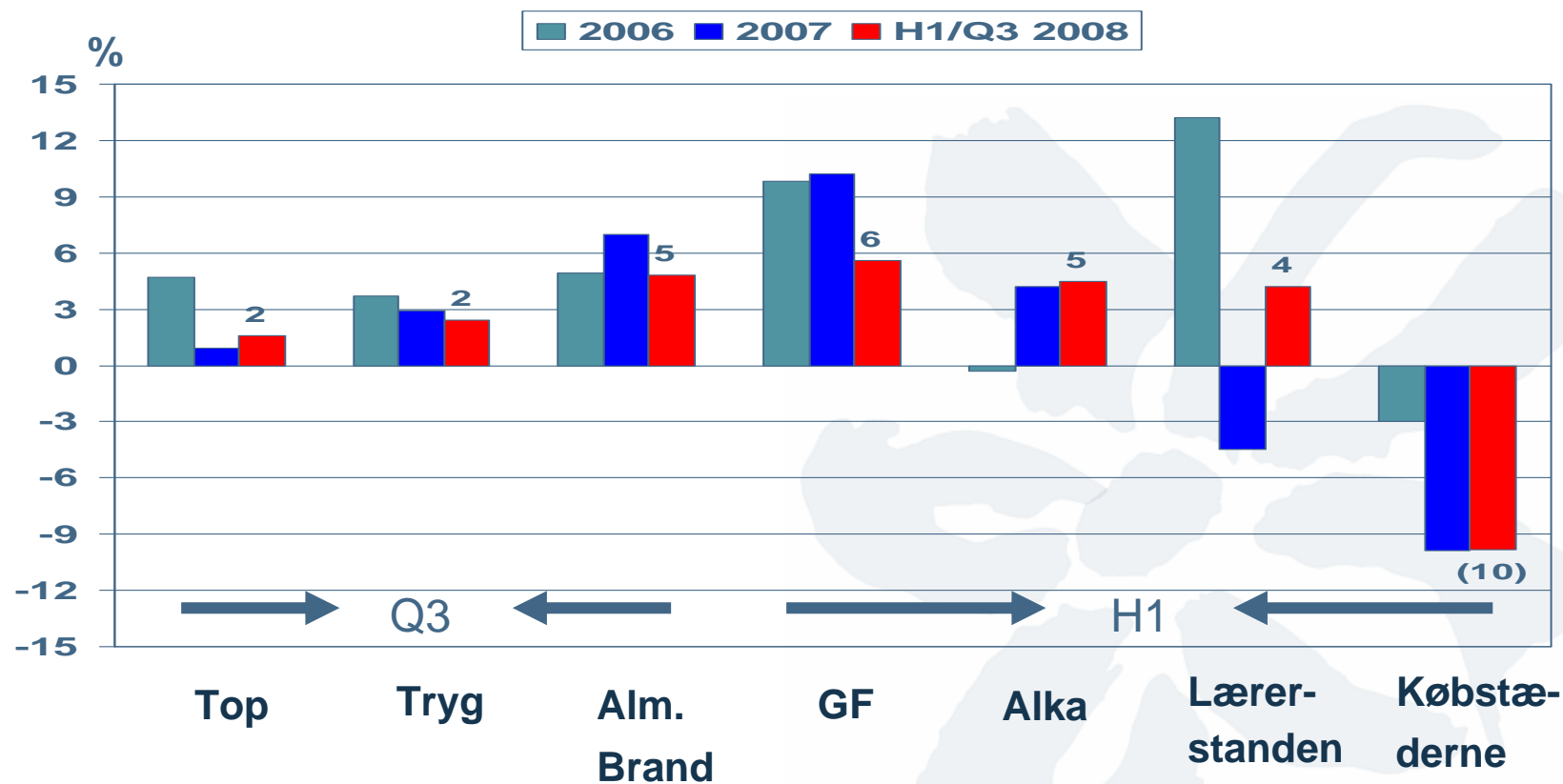


Stigende CR for de fleste selskaber

■ H1/Q3 2007 ■ H1/Q3 2008



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

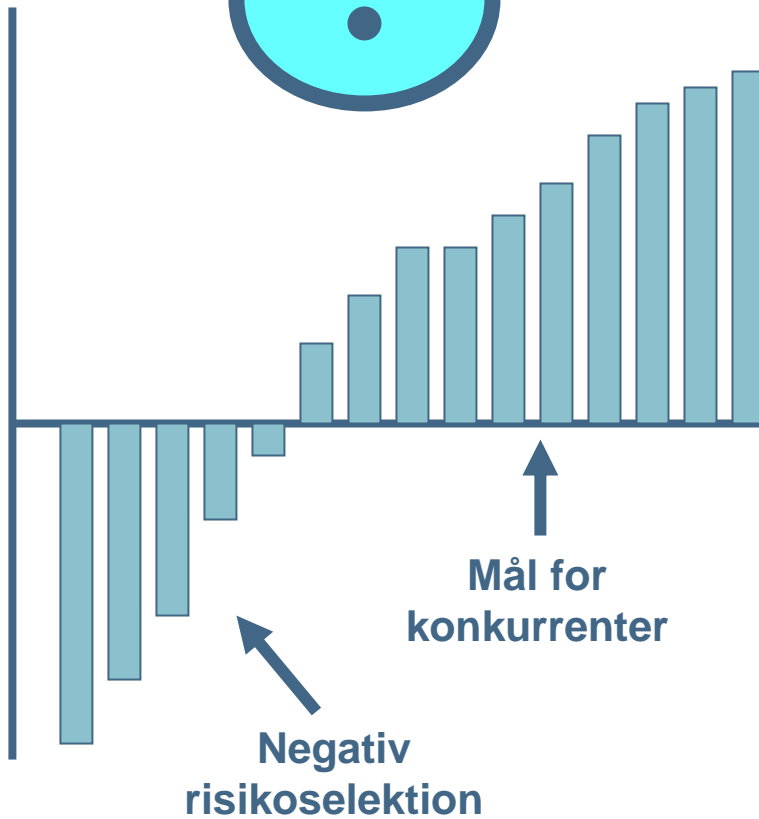
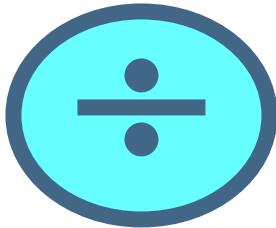
Omkostningsprocent og/eller

Skadeprocent

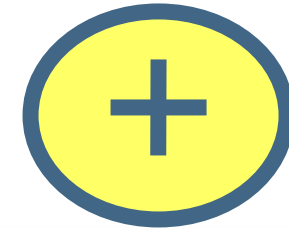
Skadeprocent

Styring af risici

Indtjening

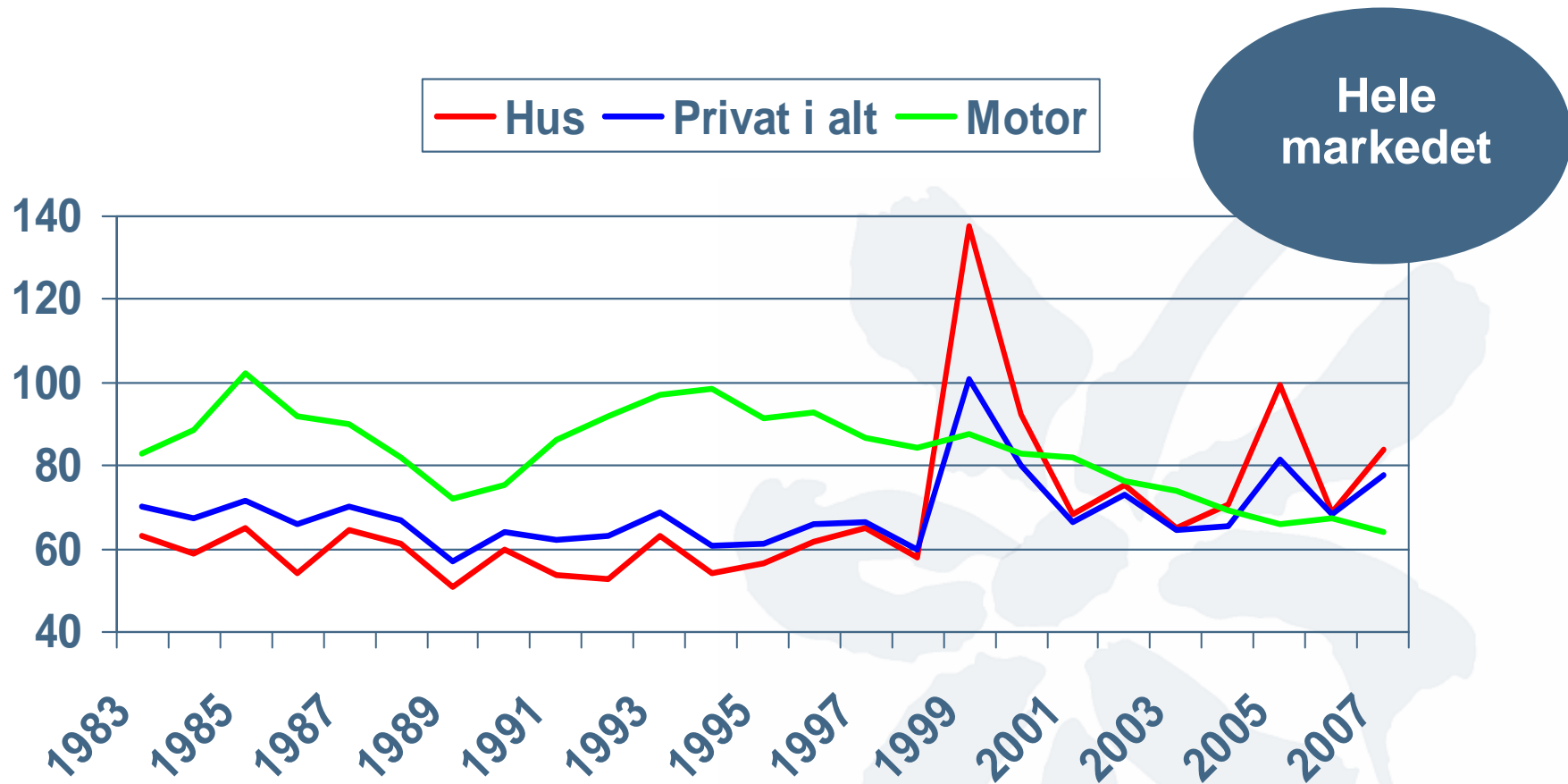


Indtjening



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!

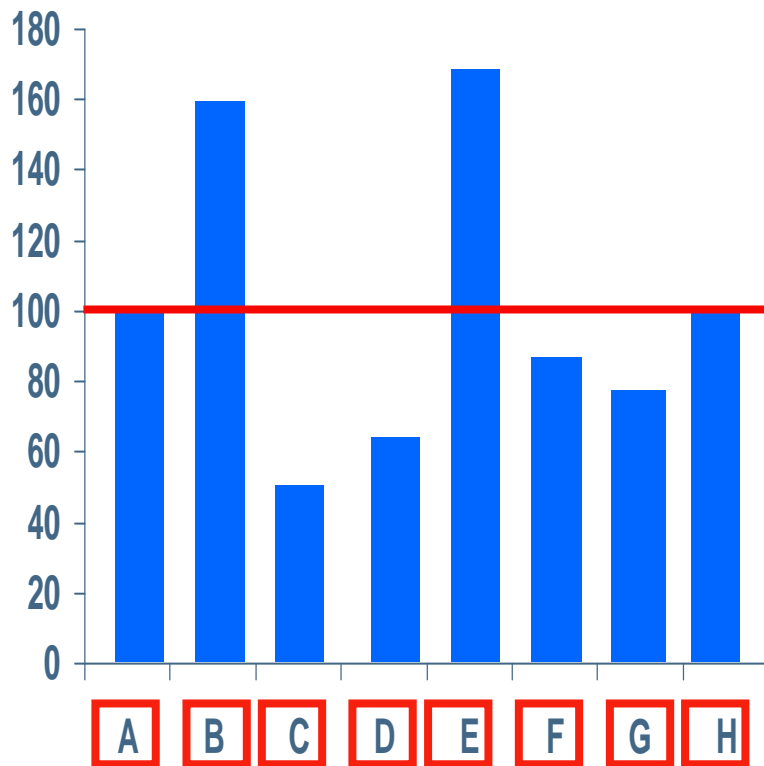
Tarifering:

- 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

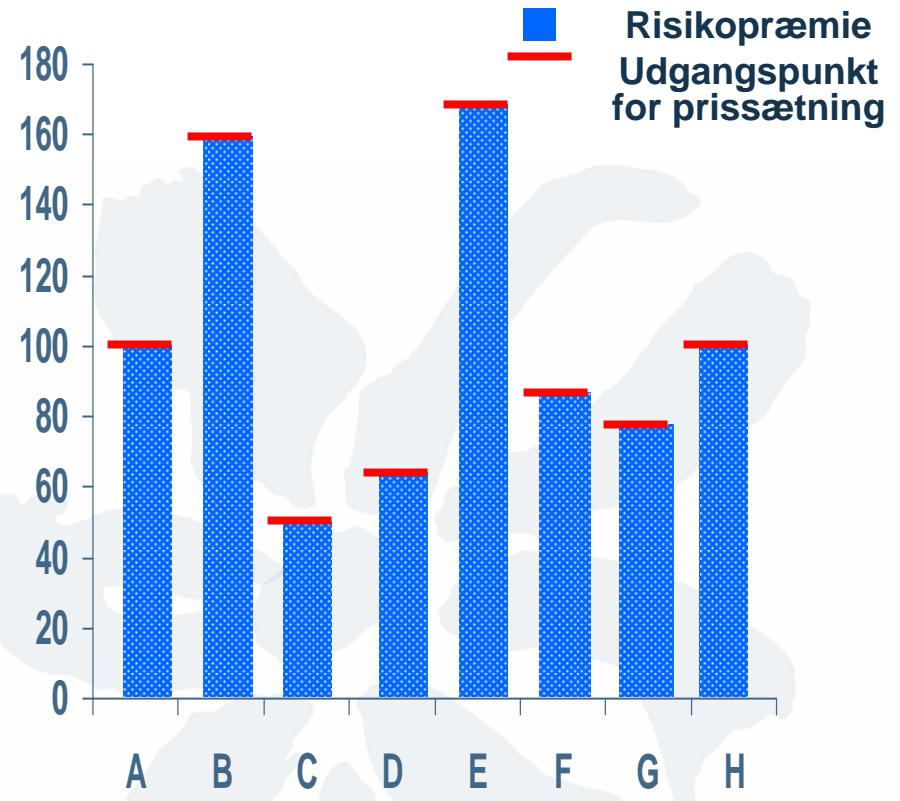
Mikrotariffering

Sådan virker det!

1/6



Selskab uden prisdifferentiering

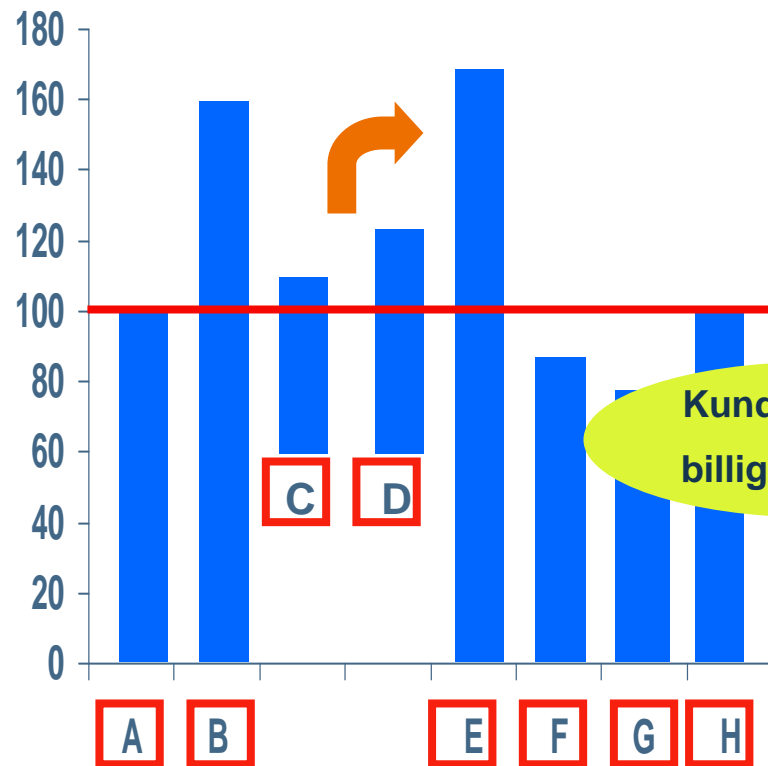


Selskab med prisdifferentiering

Mikrotarifering

Sådan virker det!

2/6



Selskab uden segmentering



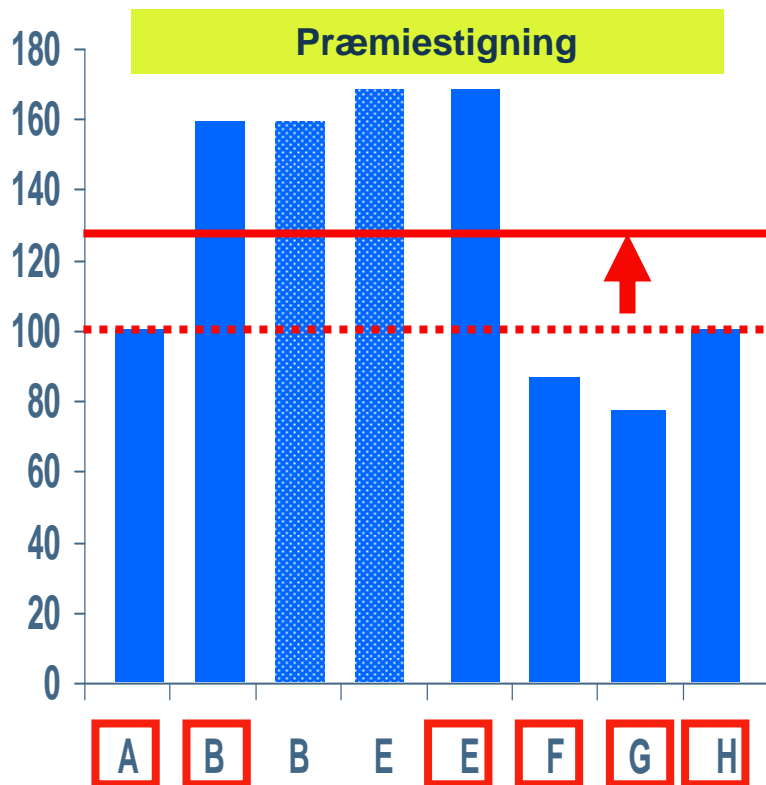
Selskab med segmentering

Kunder flytter til billigere selskab

Mikrotarifering

Sådan virker det!

3/6



Selskab uden segmentering

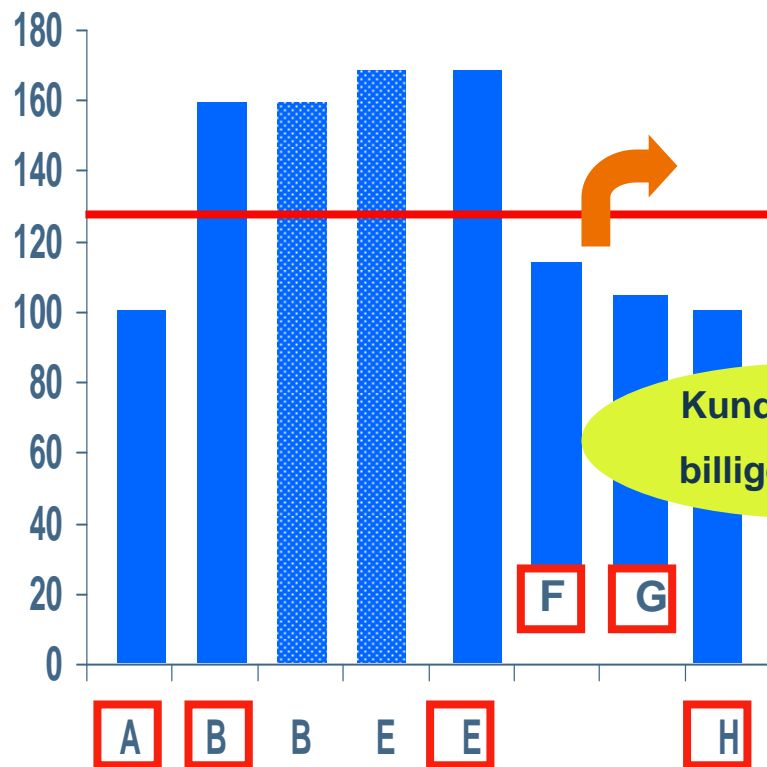


Selskab med segmentering

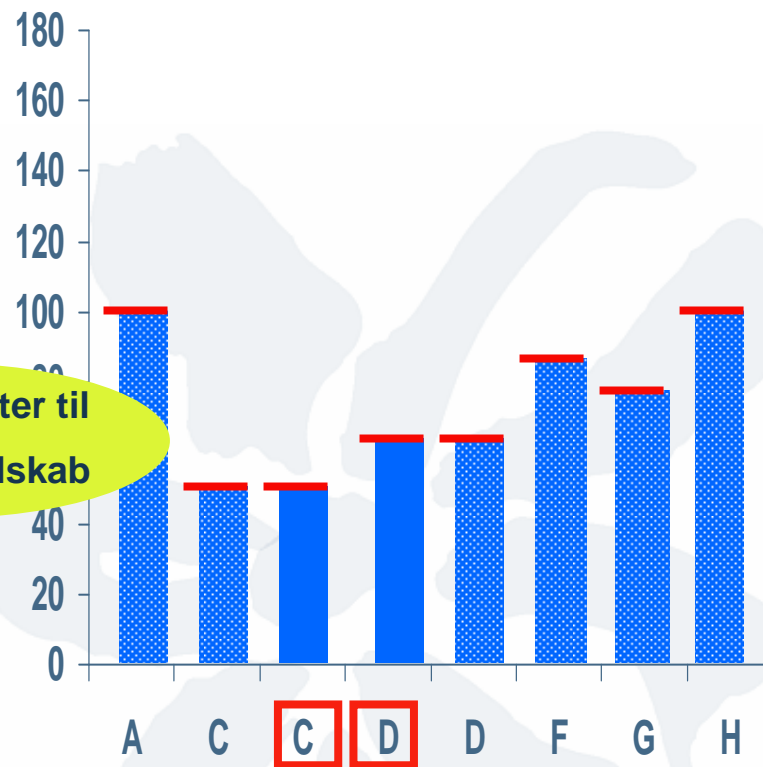
Mikrotarifering

Sådan virker det!

4/6



Selskab uden segmentering



Selskab med segmentering

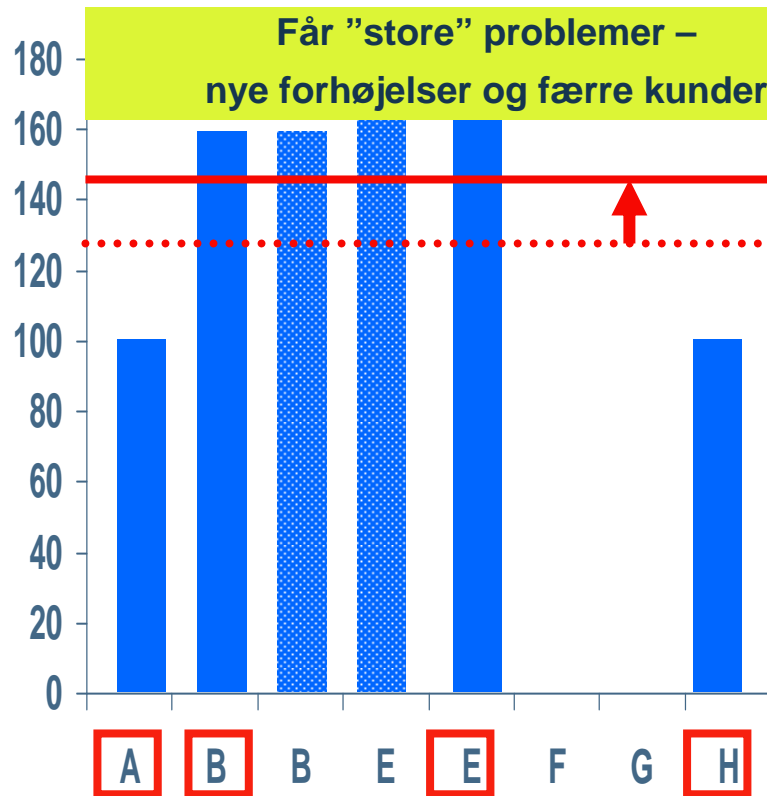
Kunder flytter til billigere selskab



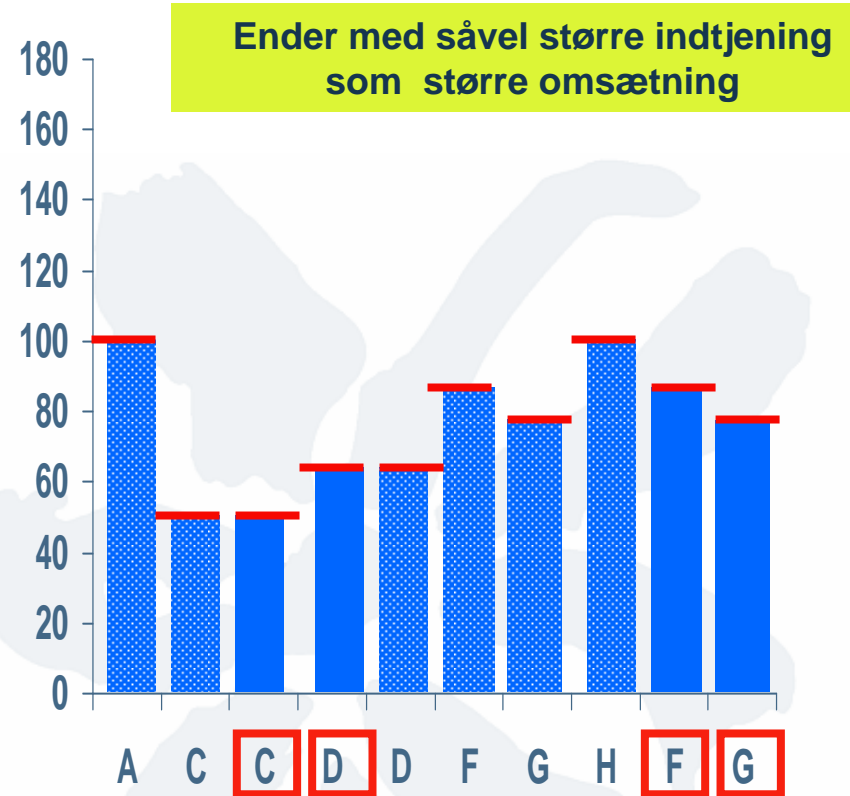
Mikrotarifering

Sådan virker det!

5/6



Selskab uden segmentering



Selskab med segmentering

Mikrotarifering

Sådan virker det!

6/6

Opsummering:

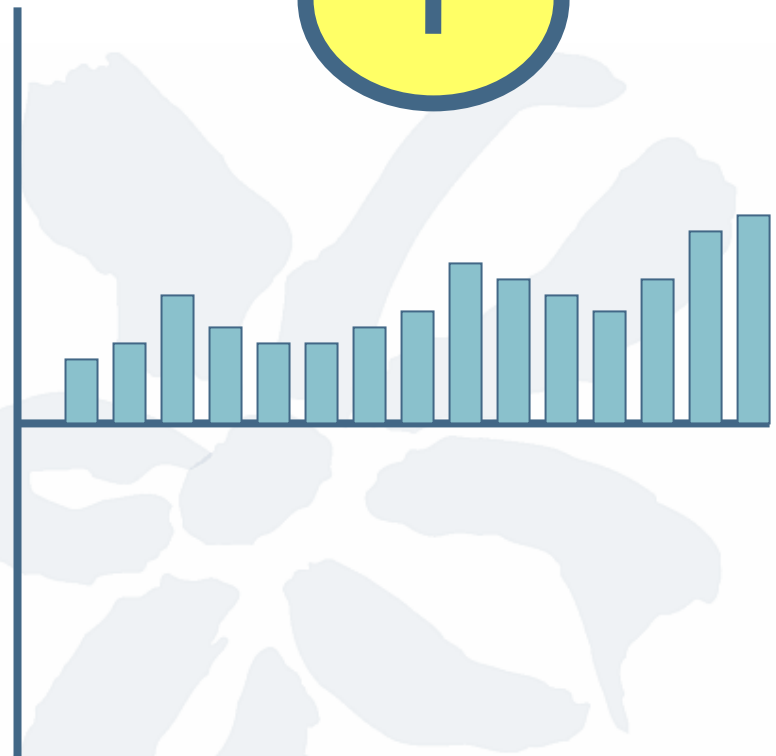
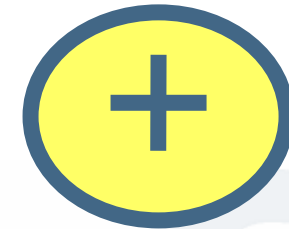
- Kunderne spekulerer imod solidariteten og flytter derhen, hvor de kan få den billigste forsikring – Kunderne bliver vindere!
- Det selskab, der differentierer priserne meget, tiltrækker kunder med lav risiko og vil dermed ikke være attraktivt for kunder med høj risiko. På kort sigt betyder det en nedgang 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

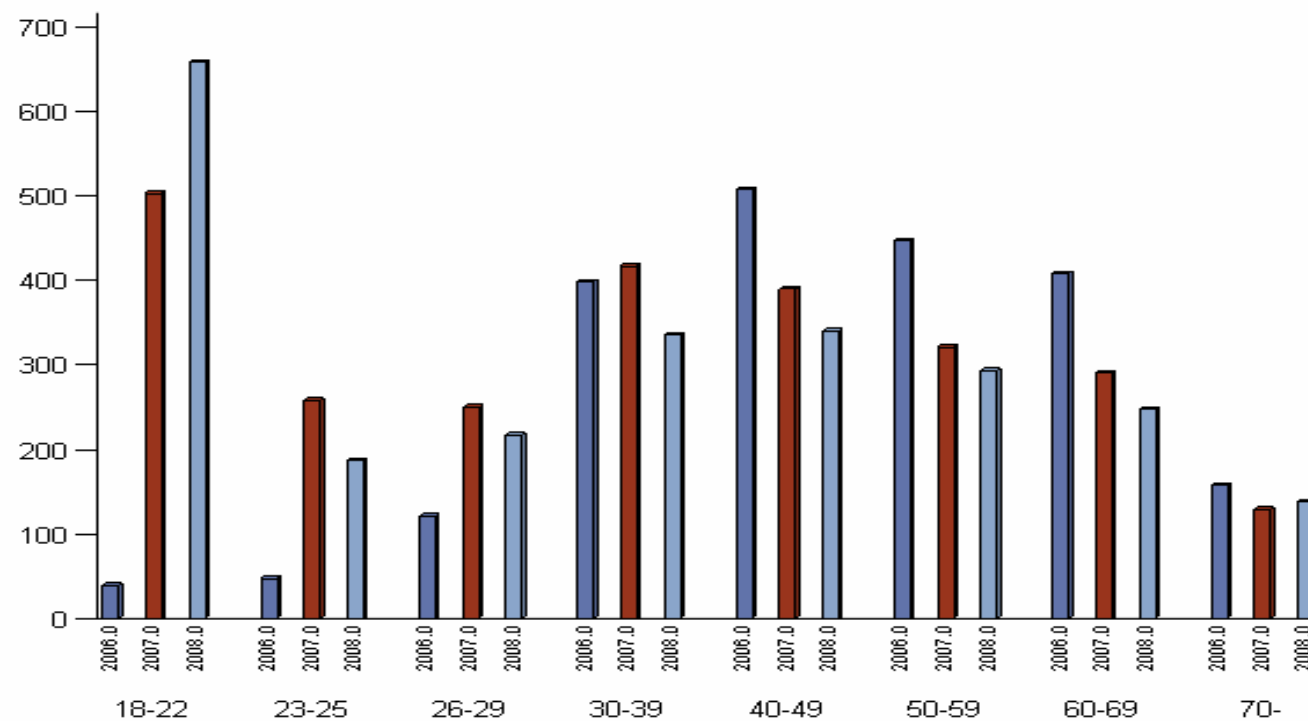
- 3 års præmie betalt som en del af den samlede pakke
- Præmien afhænger kun af, hvilken Chevrolet du køber
- Selvrisiko ved første skade på kr. 4.380 (over 30 år)
- Selvrisiko ved første skade på kr. 8.760 (under 30 år)
- Kører bliver elitebilist hvis skadefri i 3 år

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

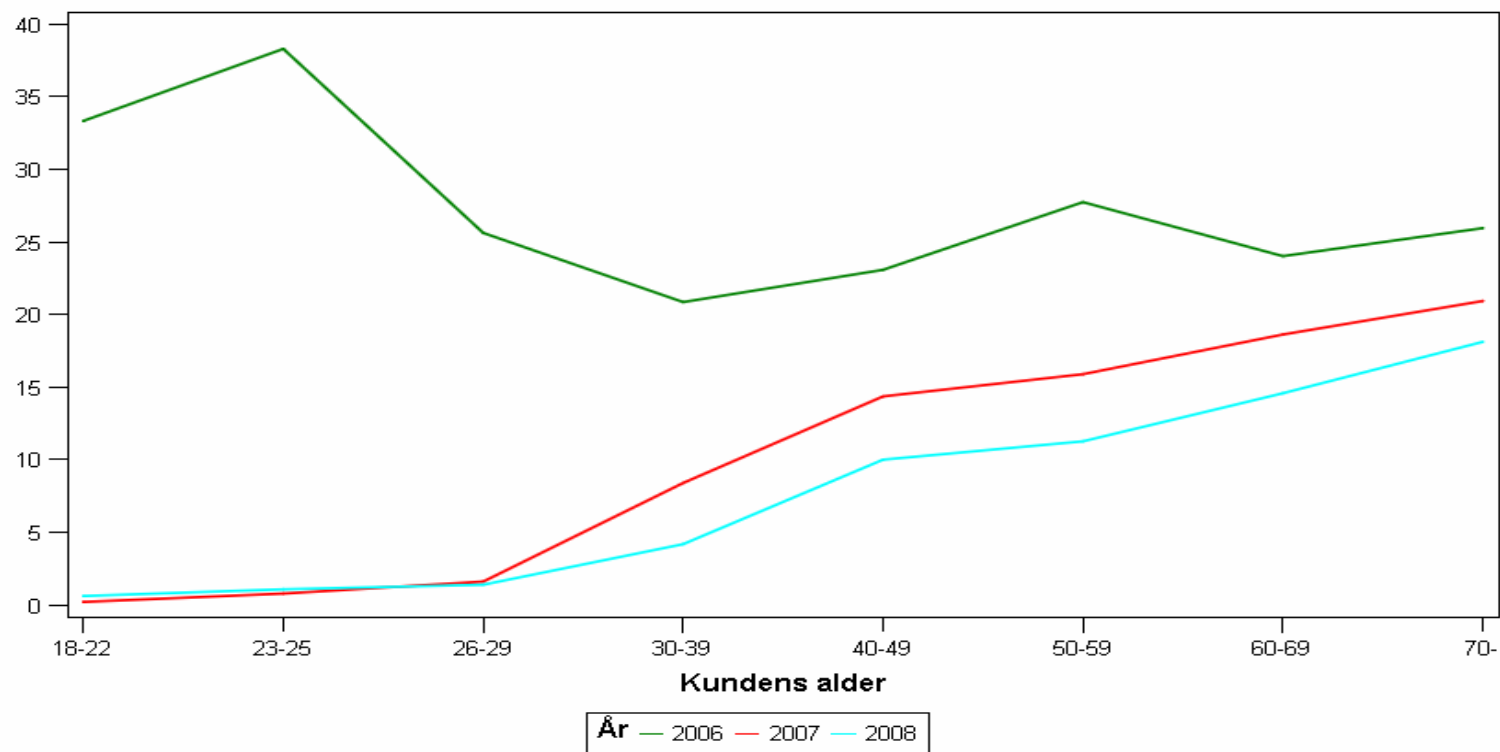


Kundens
alder



Topdanmarks markedsandel for Chevrolet

Markedsandel Top



Markedsundersøgelse fra Capacent Epinion – sep. 2008



- 943 gennemførte Web interview med bilejere

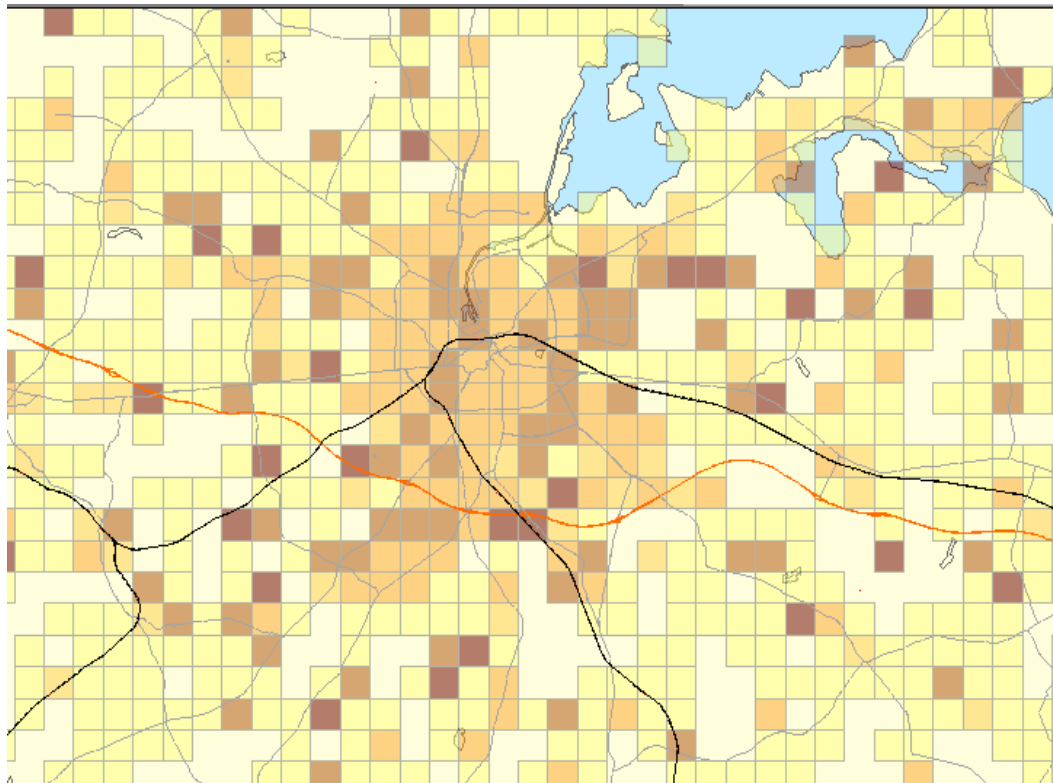
Baggrund og muligheder

- 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 adressetarifiering 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!

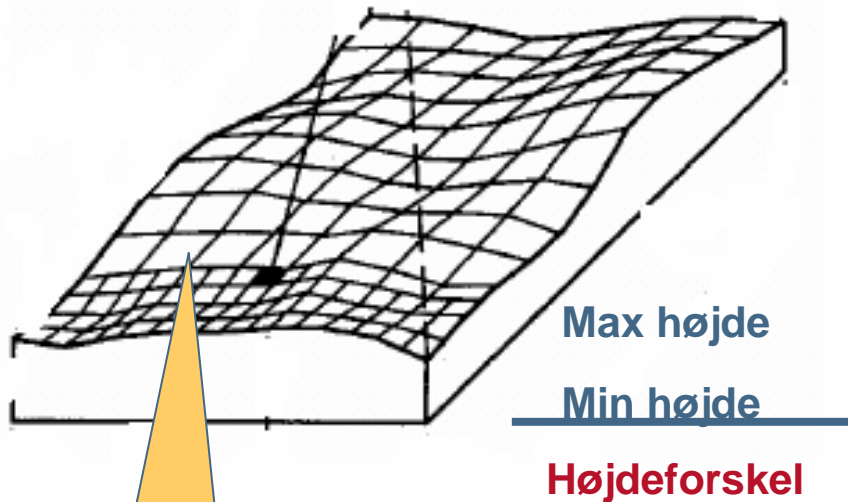
- Store datamængder at analysere på
- Stor analysekapacitet

Prissætning

- Muligheder med hus – skybrud

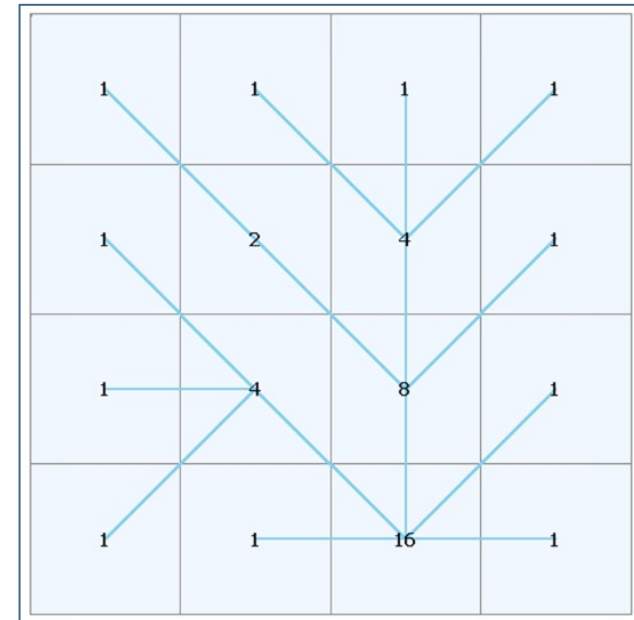
1/3

Skybrud: "Nedbørintensitet over 15 mm på 30 minutter"



100X100 m celle

Eksempel på vandflyden



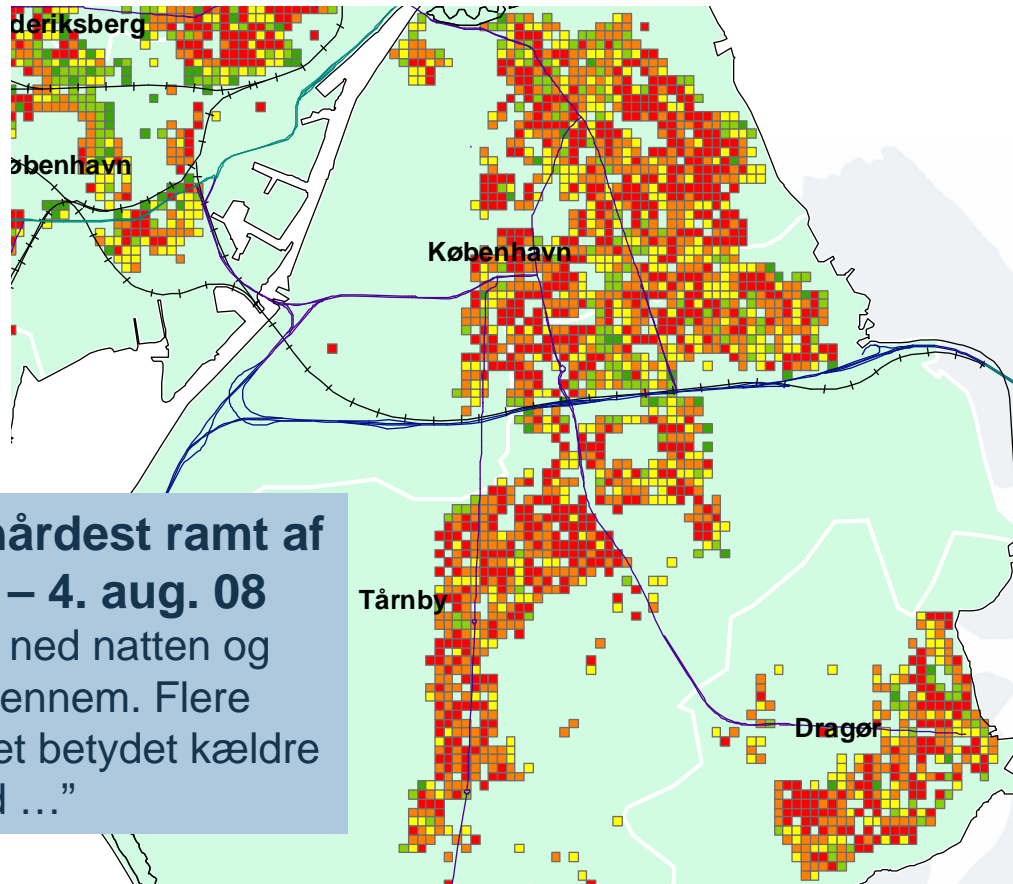
Hvis værdien er 1, betyder det, at det kun er cellen selv der sender vand ind i cellen, dvs. ingen vandflyden. Omvendt er 30 maksimal vandflyden.

Prissætning

- Muligheder med hus – skybrud

2/3

Resultat af højdeforskelle og vandflyden - Amager



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

”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 ...”

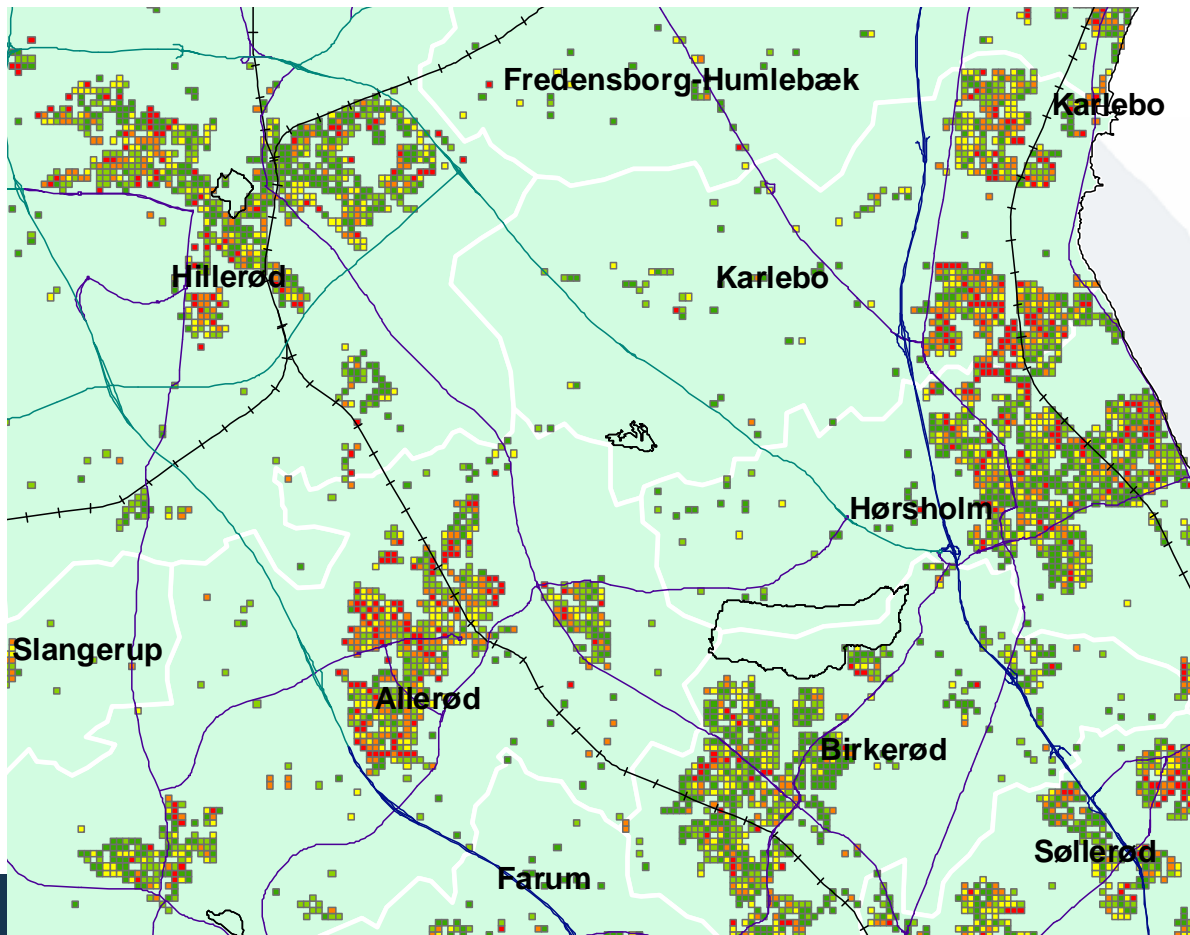
Gennemsnitlig risikopræmie i dag ca. 70 kr.

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

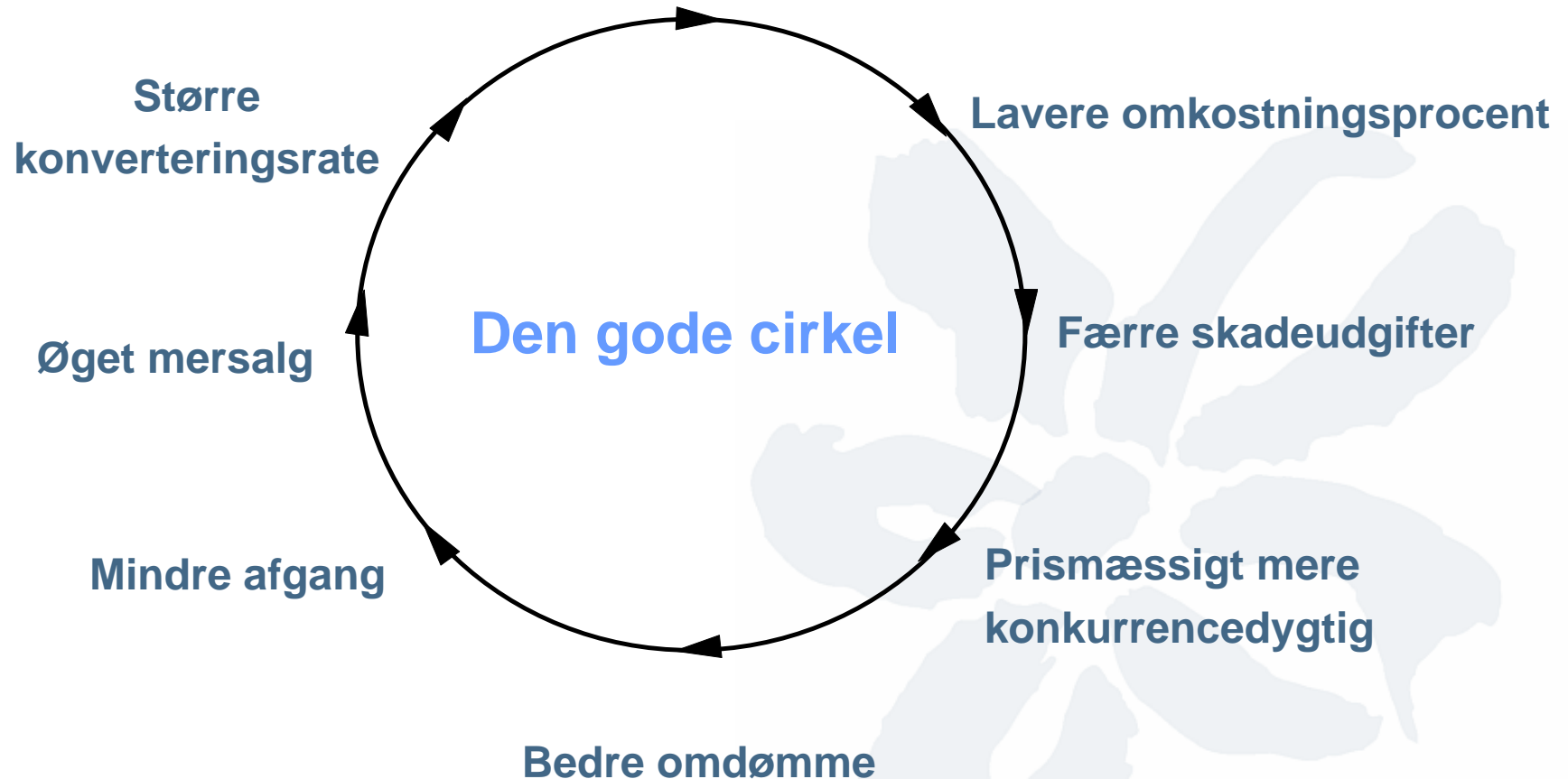
... og vi kan, vil og skal altid blive bedre!

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

