

Den digitaliserte forbrukeren i forsikringsmarkedet



1

Digitaliseringsdebatten i ulike marked

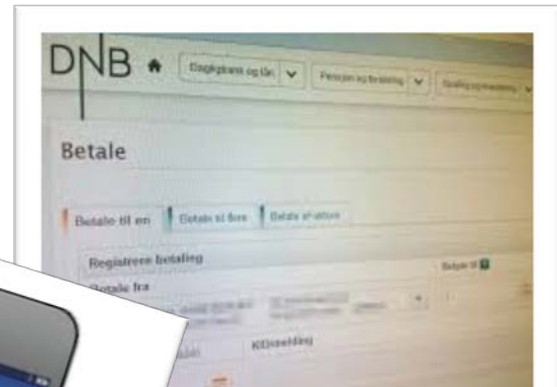


Digitalisering i ulike bransjer: Avis



Den digitaliserte forbrukeren


Digitalisering i ulike bransjer: Bank

A screenshot of a mobile banking app showing a bill breakdown. It features icons for a shopping basket, a house, and a coffee cup. Below the icons is a table with columns for 'Matutgifter', 'Boligutgifter', and 'Livsstil', each with sub-rows for 'Med forbruk', 'Gjennomsnitt', and 'Differanse'.

Den digitaliserte forbrukeren



Mobilbank
suger!



Ingen kommer
noensinne til å
besøke et
bankkontor
igjen, ever!

Tradisjonister

Digitalforkjempere



Alle digger
papiravisen!



Papiravisen dør,
i morgen!

Tradisjonister

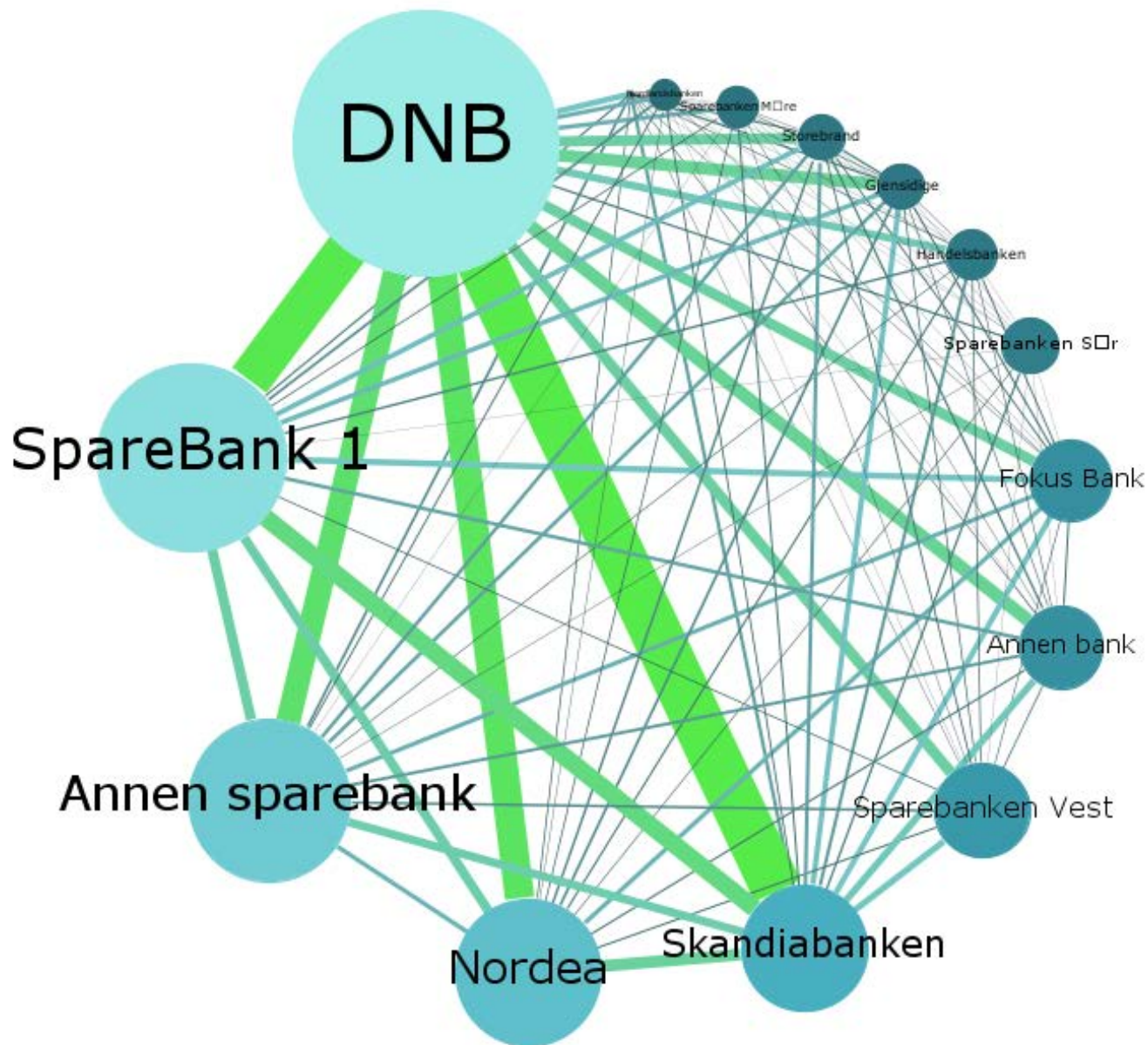
Digitalforkjempere

2

Den tradisjonelle vs. den digitale forbrukeren



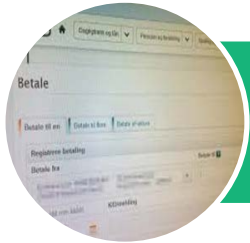
Fragmenterte kundeforhold



Digitalisering = Fragmentering av kundeforhold



43 % har mer enn én bankforbindelse



49 % har mer enn én bankforbindelse



59 % har mer enn én bankforbindelse

Kilde: Norsk Finansbarometer 2013, Finans Norge og TNS Gallup

Den digitaliserte forbrukeren

Digitalisering = Lavere lojalitet



76 % forholder seg til ett mediehus



25 % forholder seg til ett mediehus



20 % forholder seg til ett mediehus



10 % forholder seg til ett mediehus

Kilde: Norsk Finansbarometer 2013, Finans Norge og TNS Gallup

Den digitaliserte forbrukeren

Digitalisering = Økt repertoar



Vurderer 1,9 merker



Vurderer 3,4 merker



Vurderer 3,8 merker



Vurderer 4,7 merker

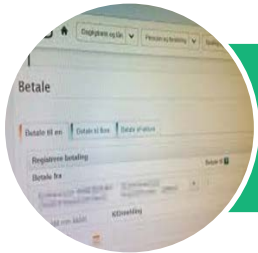
Kilde: Norsk Finansbarometer 2013, Finans Norge og TNS Gallup

Den digitaliserte forbrukeren

Digitalisering = Økt repertoar



Vurderer 2,1 banker



Vurderer 2,4 banker



Vurderer 2,9 banker

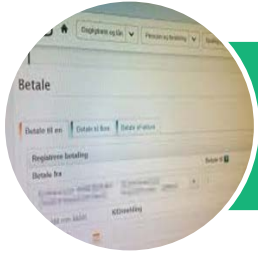
Kilde: Norsk Finansbarometer 2013, Finans Norge og TNS Gallup

Den digitaliserte forbrukeren

Digitalisering = Økt bruk av nisjeaktører



11 % bruker nisjeaktør



13 % bruker nisjeaktør

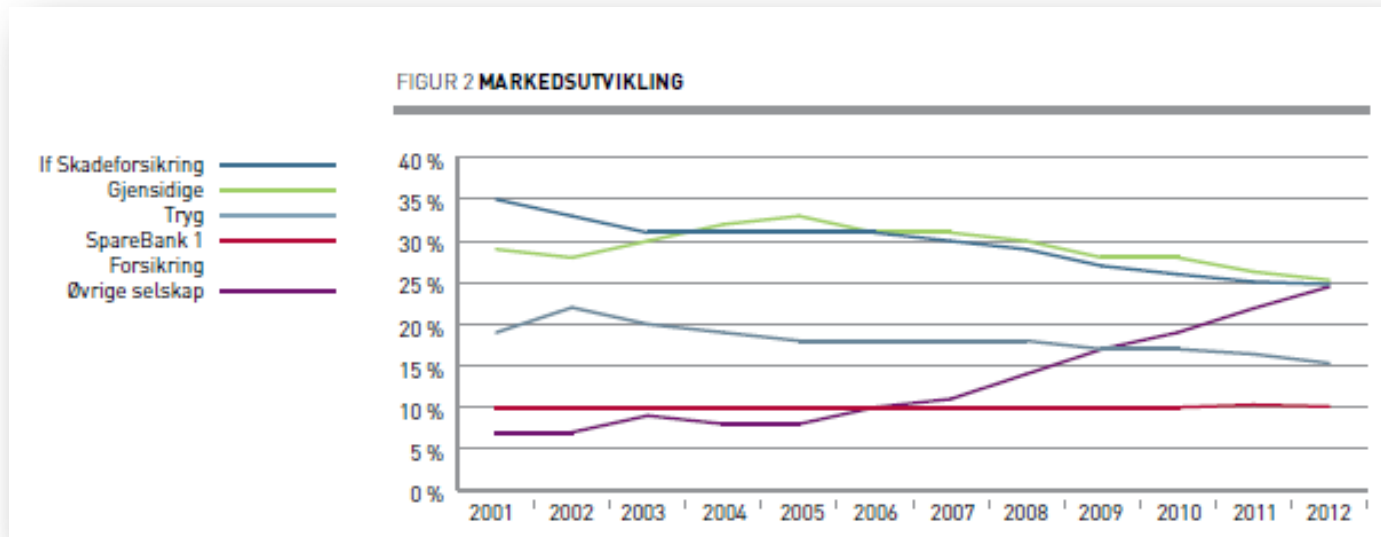


22 % bruker nisjeaktør

Kilde: Norsk Finansbarometer 2013, Finans Norge og TNS Gallup

Den digitaliserte forbrukeren

Digitalisering = Økt bruk av nisjeaktører



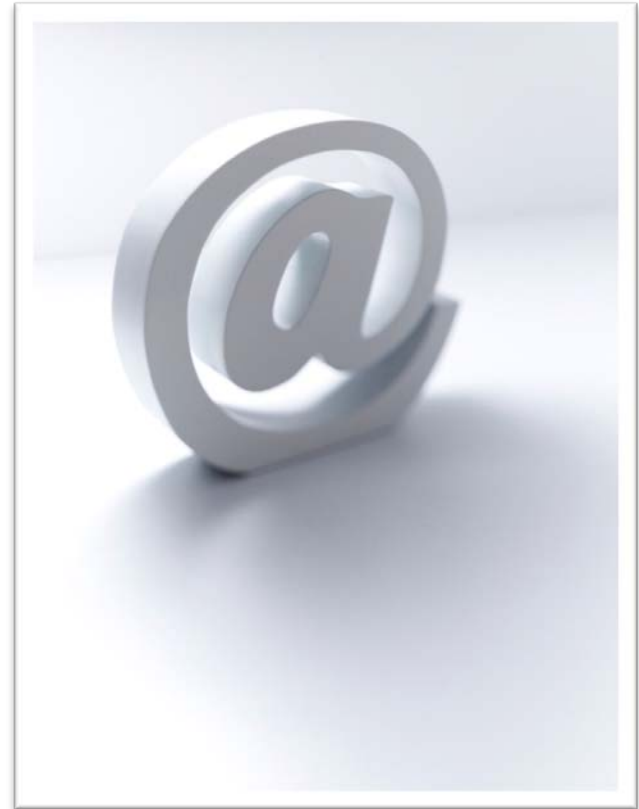
"Markedet har gjennom flere år vært dominert av fire aktører. De siste årene har imidlertid flere andre aktører kommet til og noen av de mindre har vokst, slik at kategorien "andre" nå utgjør nesten en firedel av markedet."

Kilde: Statistikk og Nøkkeltall for skadeforsikring 2012, Finans Norge

Den digitaliserte forbrukeren

Den digitaliserte forbrukeren

- Har bredere horisont
- Er mindre lojal
- Brukere flere aktører
- Er attrahert av nisjeaktører /spesialister
- **Er mer rasjonell...?**



3

Hva gjør digitalisering med oss som forbrukere?

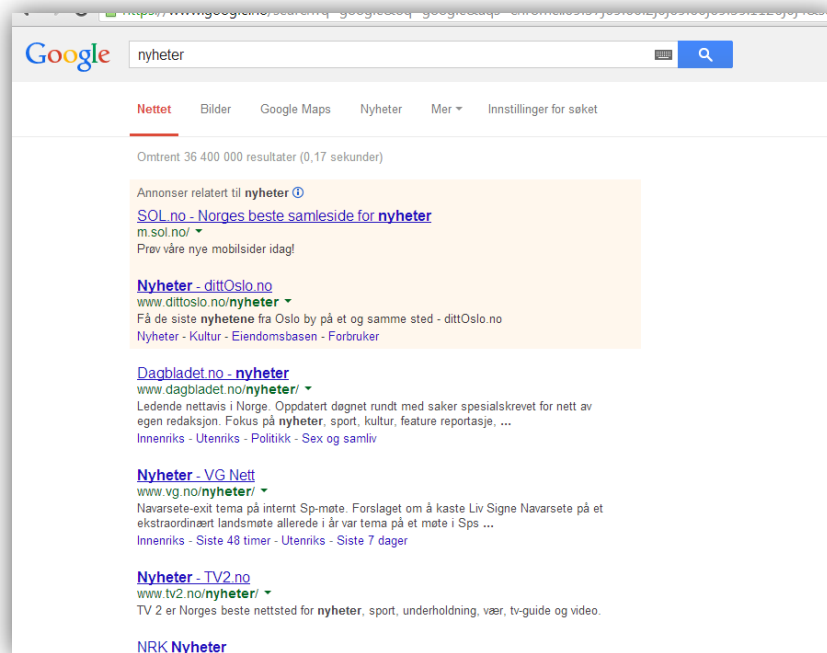


Økt tilgjengelighet

2

vs.

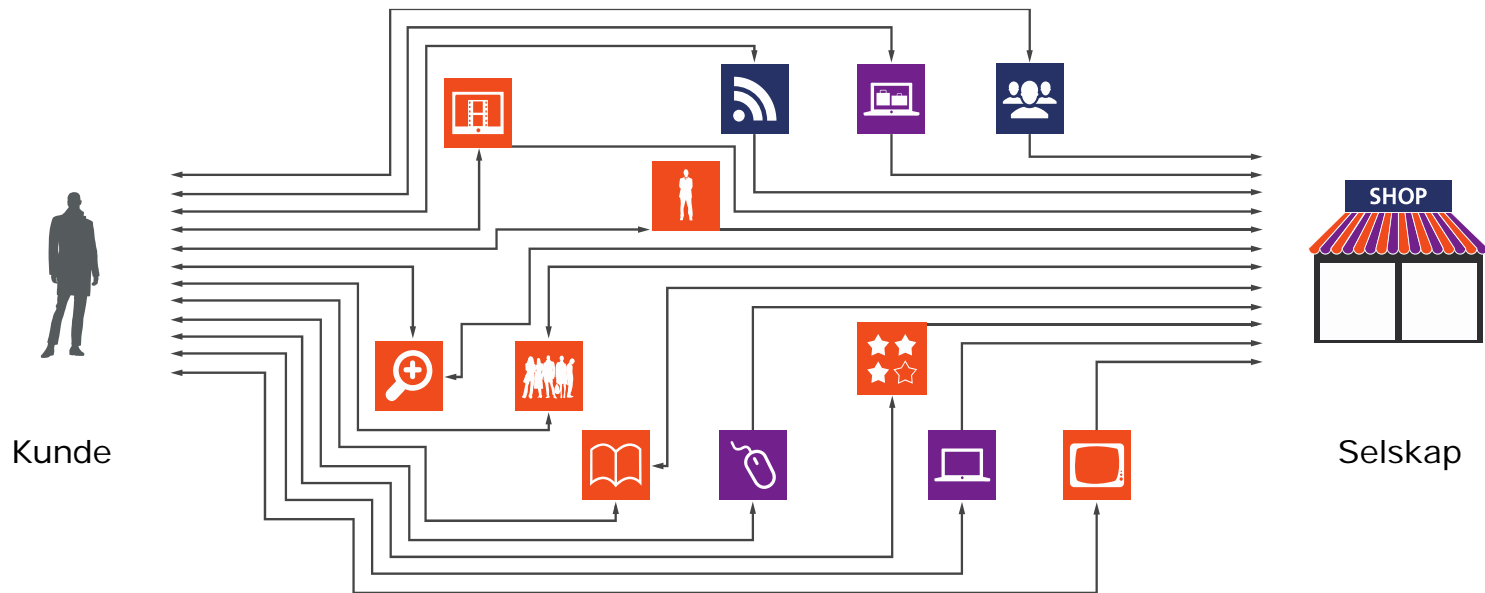
36 400 000



Den digitaliserte forbrukeren

Bredere tilfang av informasjon (transparens)

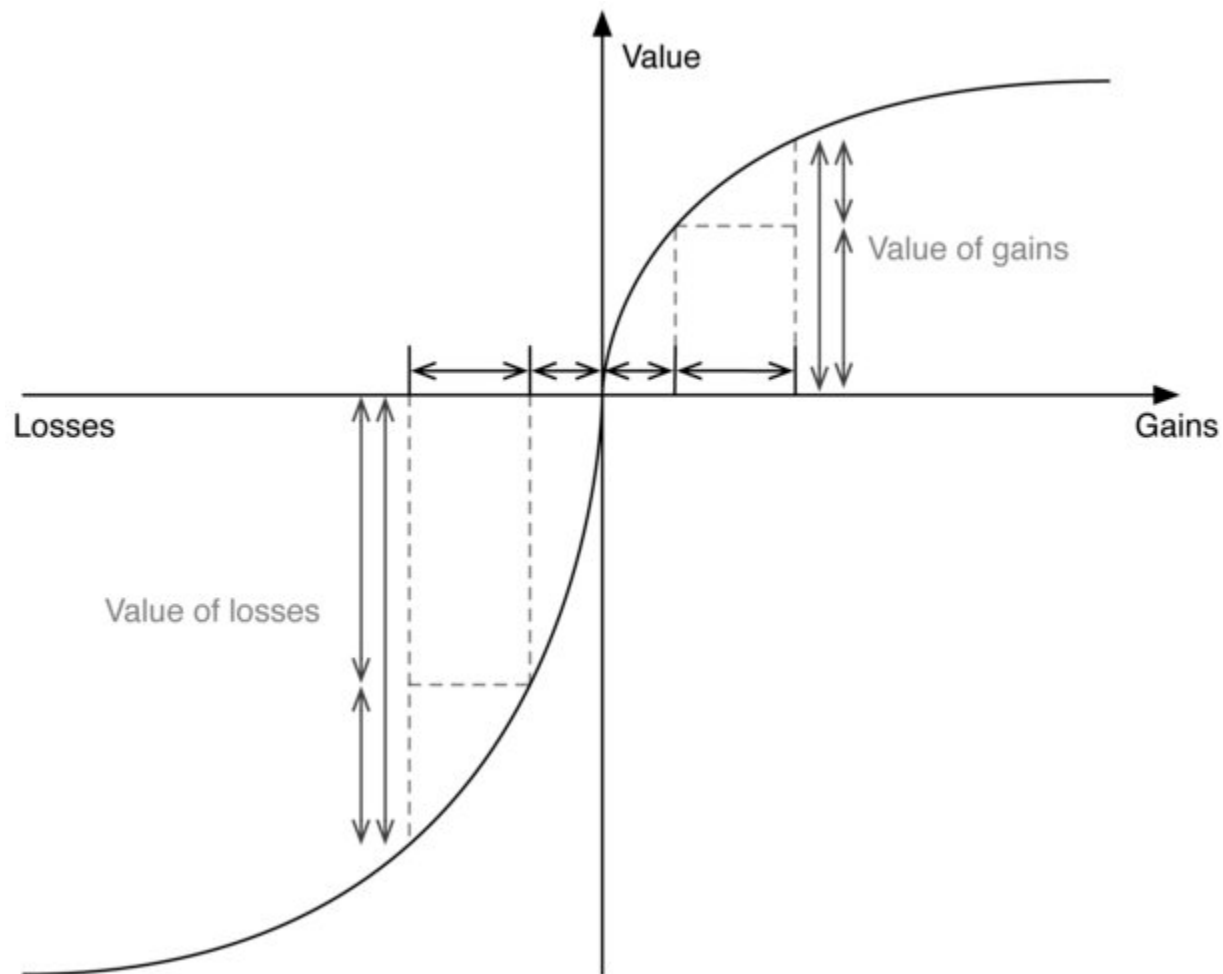
Kunder i dag samhandler med et selskap gjennom flere kanaler og kontaktpunkter, på ulike tider av døgnet, og i forskjellige anledninger – og ofte på en ustrukturert måte.



■ Pre-purchase ■ Purchase ■ Post-purchase

Den digitaliserte forbrukeren

Økt risikovilje?



Den digitaliserte forbrukeren

Utvikler alle marked seg til å bli rene råvaremarked?



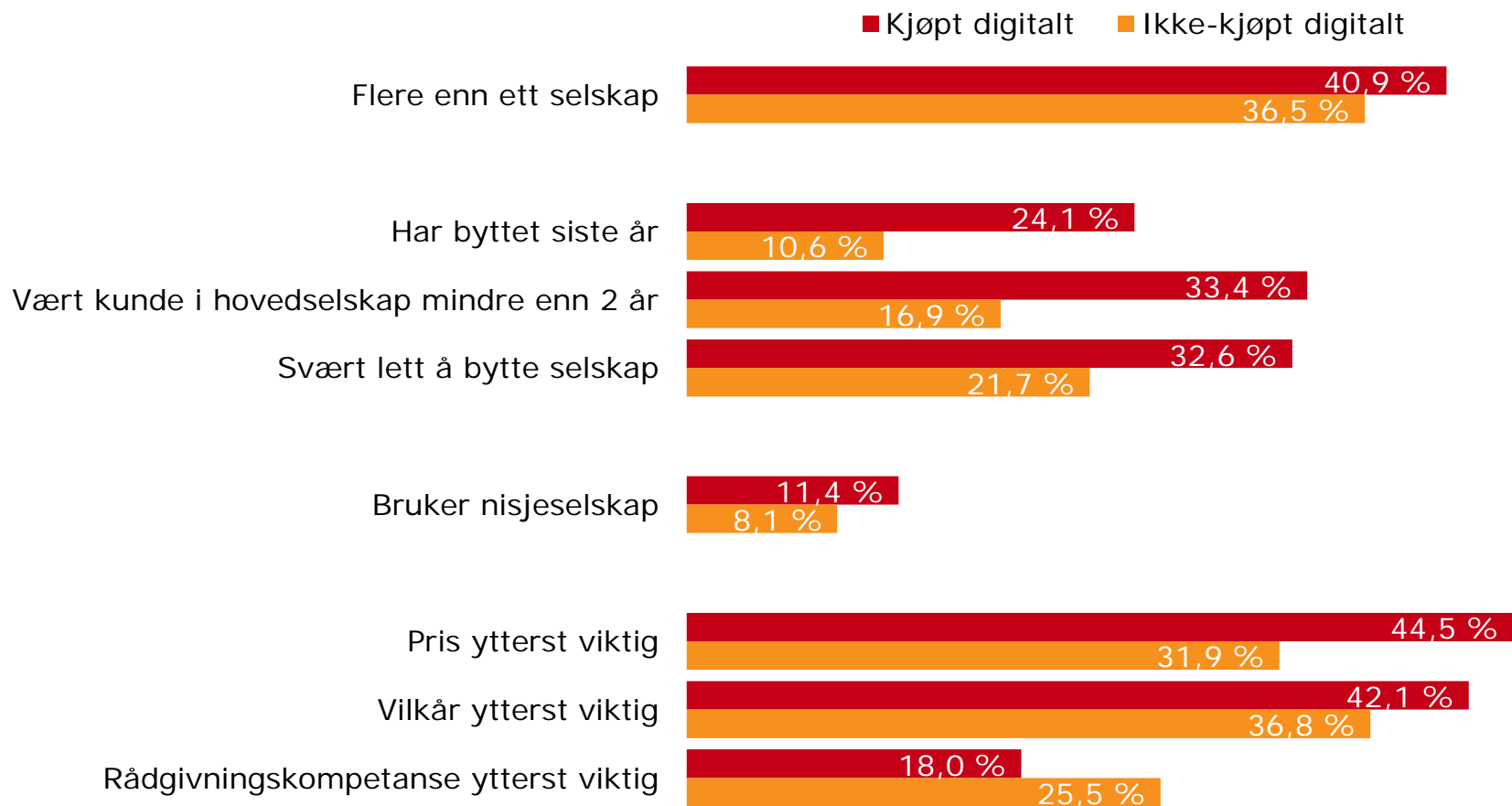
Den digitaliserte forbrukeren

4

Digitalisering og forsikring



Digitale forsikringsforbrukere er annerledes enn tradisjonelle forbrukere



Kilde: Norsk Finansbarometer 2013, Finans Norge og TNS Gallup

Den digitaliserte forbrukeren

Takk for meg!

