



Trender i skadeforsikring

Kunstig intelligens i forsikring

Forsikringskonferansen 2019

Jon Holtan

Direktør Produkt, Data og Analyse i Fremtind Forsikring

Fremtind

Fremtind Forsikring

- Fremtind = SpareBank 1 Skadeforsikring + DNB Forsikring fra 1.1.2019
- Eid av SpareBank 1 og DNB
- Norges 3. største forsikringselskap – nest størst i privatmarkedet og overlegent størst innenfor bankassuransse
- Har ambisjon om å ta plassen som morgendagens forsikringselskap med gode produkter og digitale løsninger med fokus på kundeinnsikt og -behov

Et forsikringsmarked i endring..

Konkurransen og kamp om kundene



Forventninger hos kundene

Utviklingshastighet

Prispress og prisdifferensiering

Klimaskader

Bærekraft

Reguleringer, personvern, kundedata

Bil-/mobilitetsmarkedet i endring

Lønnsomhet i markedet

Kundelojalitet

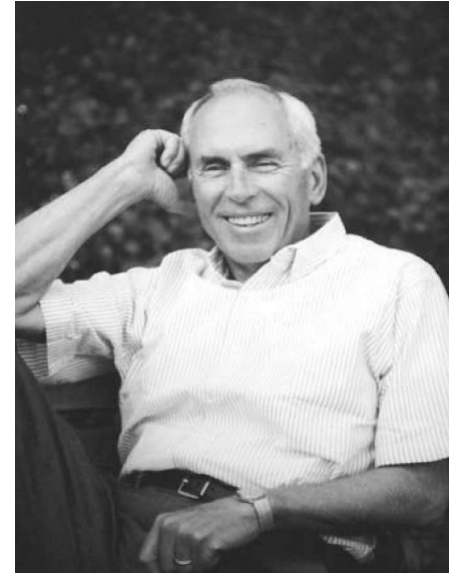


Fremtind

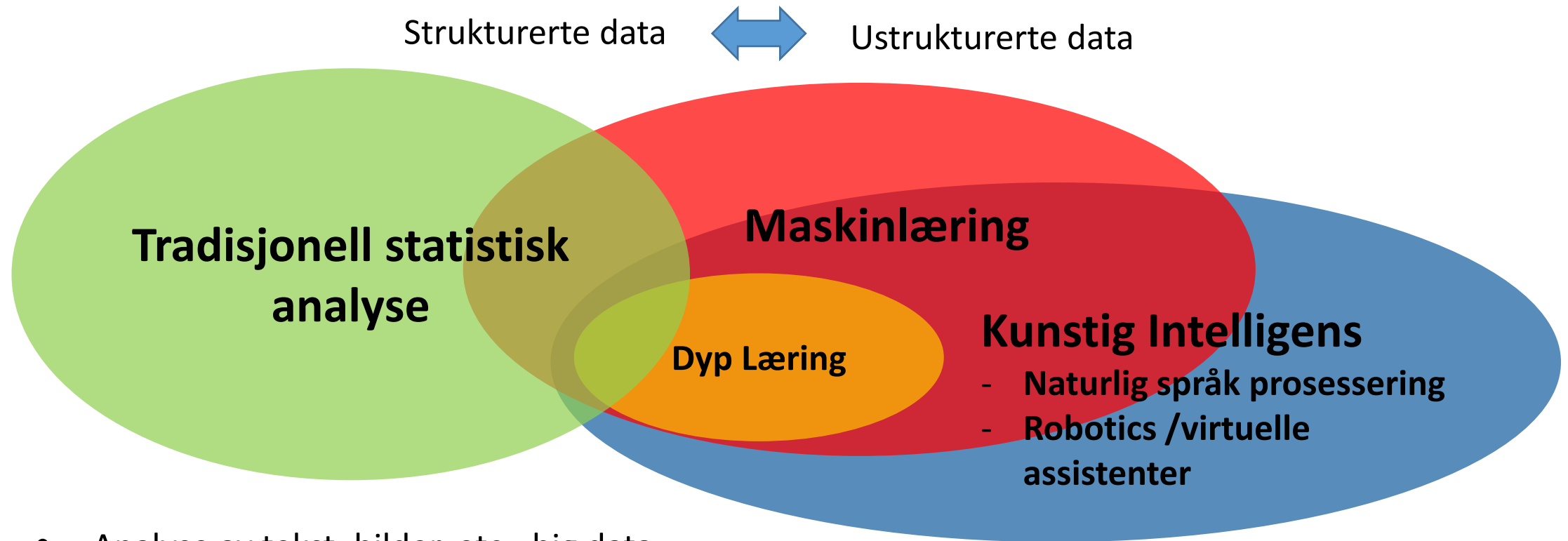
..hvor teknologi vil være avgjørende

“We tend to overestimate the effect of a technology in the short run and underestimate the effect in the long run”

- Roy Amara, cofounder of the Institute for the Future, Palo Alto



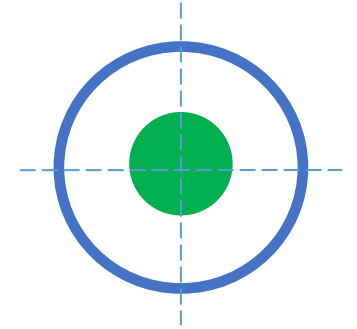
AI seiler opp som fremtidens teknologi også i forsikring



- Analyse av tekst, bilder, etc - big data
- Finne og predikere komplekse sammenhenger
- Datalæring og automatiske prediksjonsforbedringer
- Generell prosessautomatisering

Fremtind

Hvorfor AI vil være en forretningsdriver i forsikring



- Fundamental sett er forsikring basert på **dataprosessering** og **prediksjoner**
- AI modeller og teknologi gjør prediksjoner raskere, billigere og bedre, og **reduserer prediksjonskostnadene**
- AI muliggjør **økt hastighet, nøyaktighet, kvalitet og effektivitet** i de operasjonelle forsikringsprosessene



Høyere **kundetilfredshet**, reduserte **kostnader**, bedre **lønnsomhet** og høyere **vekst**



Disrupsjon av de tradisjonelle **forretningsmodellene** og **operasjonelle prosessene** i forsikring

AI treffer alle deler av verdikjedene i forsikring..

Forsikringsverdikjeder

Produktutvikling

- **Tele/Lifematics:** Tjenester / spar penger ved å leve sunt / kjøre trygt / osv.
- **Pay-per-risk** – betal kun for den risiken du bruker
- **Parametriske produkter:** Fly-forsinkelses-forsikring, dårlig-vær-forsikring

Prising og Underwriting

- Bruk av **store ustrukturerte data** fra f.eks. telematics, Google Earth, i pricing
- **Maskinlærings-algoritmer** som verktøy i risikopricing og markedspricing
- **Automatisk UW-støtte** med tekstgjenkjenning på takstrapper, helseattester, etc.

Distribusjon

- **Individualisert neste beste tilbud** – digitalt og rådgiverstøtte
- **Salg chatbot**
- **Livshendelse** kundetiltak
- **Front end løsninger,** interne/eksterne

Forsikringsoppgjør

- **Automatisk taksering** av mengdeskader
- **Selvbetjent oppgjør**
- **Skade chatbot**
- **Svikdeteksjon**
- **Hvitvaskingsdeteksjon**

AI muligheter

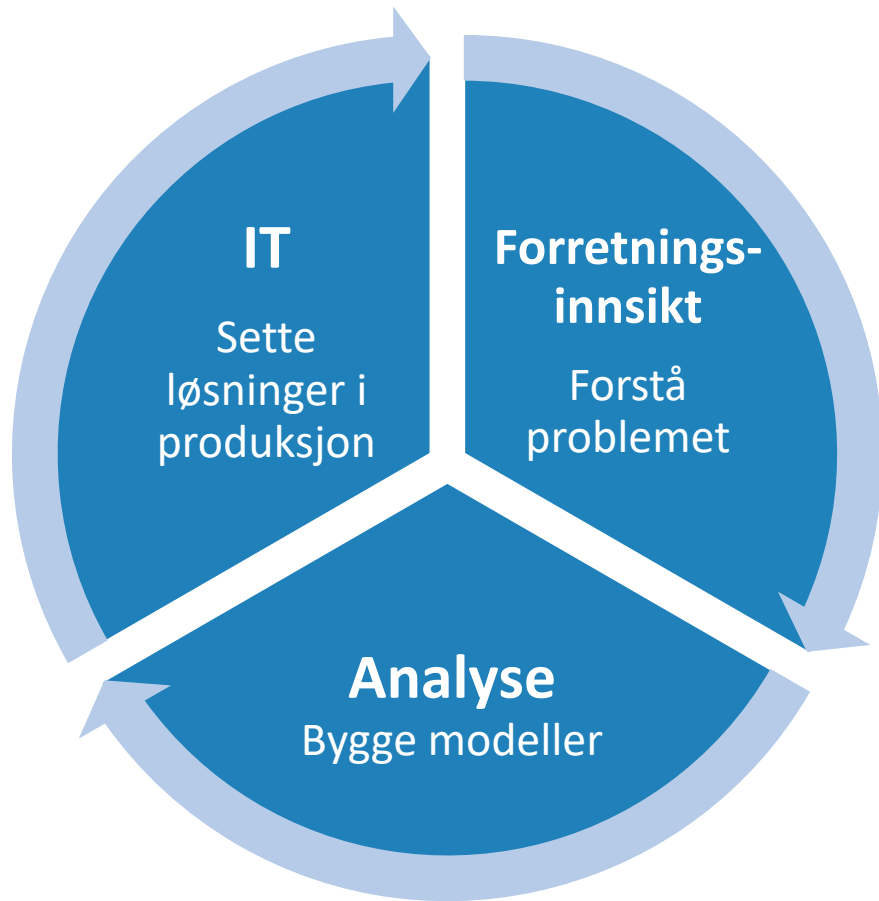
Fremtind

..som direkte påvirker de sentrale forretnings-KPI'ene

AI mulighetsområde	Kunde-tilfredshet	Vekst	Kostnader	Risiko-seleksjon/ lønnsomhet
Prising & underwriting	✓	✓	✓	✓
Forsikringsoppgjør	✓	✓	✓	✓
Produkter	✓	✓	✓	✓
Distribusjon	✓	✓	✓	✓

Hvert av AI mulighetsområdene har positiv påvirkning på 3 av 4 KPI-områder

For å lykkes med AI er det avgjørende at forretning, analyse og IT samhandler

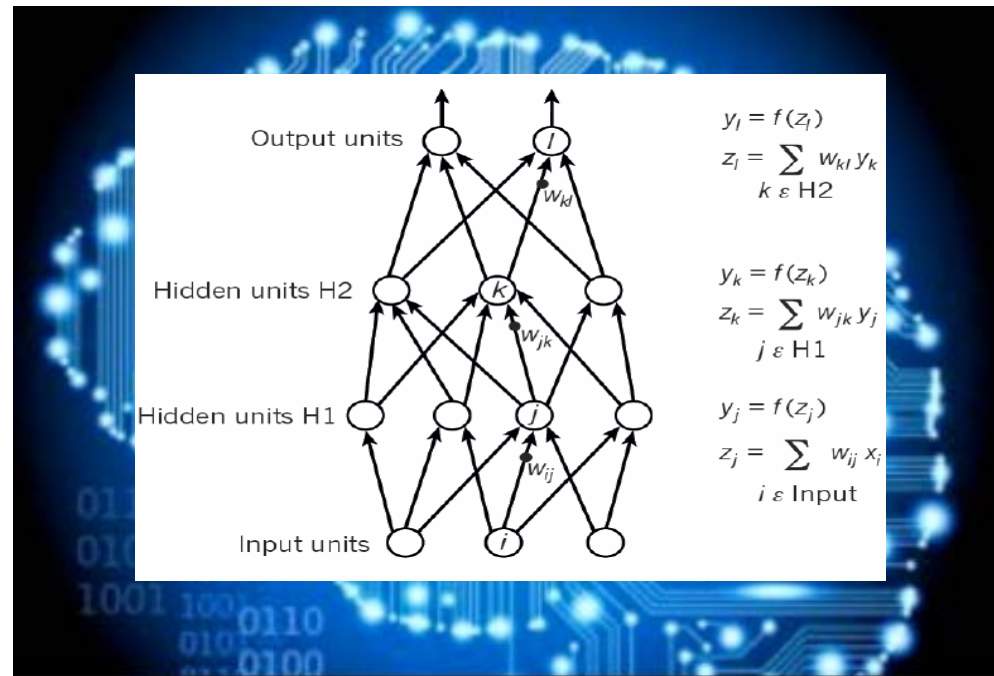


Arbeid med AI-aktiviteter krever tre kjernekompetanser som samhandler:

1. Forretningsinnsikt for å identifisere og forstå problemet som skal løses
2. Analysekompetanse for å bygge modellene som løser problemet
3. IT-utviklingskompetanse for å sette modellene/løsningene i produksjon på en stabil og skalerbar måte

Verdien av mennesker vil øke med innføring av AI !

Frigjøring
av tid til
økt kvalitet
i inputs..



..øker
kvalitet i
outputs

Menneskers **kunnskap, vurderingsevne, kreativitet** og **historiefortellinger** blir enda mer verdifullt !



**KEEP
CALM
AND LET THE
INSURANCE
HANDLE IT**