

Autoverzekering verandert radicaal

Door de exponentiële groei van technologie veranderen niet alleen complete industrieën en bedrijven, maar ook onze persoonlijke levens. Verschillende technologische trends versterken en beïnvloeden elkaar. Dit heeft grote gevolgen voor producten en levende organismen. De digitale en fysieke wereld, mens en machine, biologie en technologie komen dicht bij elkaar. Zij vermengen en versterken elkaar en zorgen voor versnelling van ontwikkelingen.

De autoverzekering zoals we die vandaag de dag kennen, bestaat door de introductie van de zelfrijdende auto in 2018 niet meer. Een stevige opinie en dito uitspraak! Een uitspraak die Mobile management & advies toelicht aan de hand van de ontwikkeling in de automotive sector en de impact daarvan op autoverzekeringen.

Ontwikkeling van de auto

Tot voor kort werd de auto volledig door de bestuurder bediend. De ondersteuning van systemen was vooral passief. Tegenwoordig zijn er al auto's die gedeeltelijk autonoom de bestuurder actief ondersteunen en bepaalde verrichtingstaken uitvoeren. De voornaamste voordelen voor bestuurders zijn: comfort, gemak en verhoging van de veiligheid. We verwachten dat de nu nog in prototype gehanteerde technieken al vóór 2018 beschikbaar komen. Niet alleen voor het topsegment zoals de Mercedes S-klasse, maar ook voor de reguliere consumentenmarkt. Deze technieken maken de auto grotendeels zelfrijdend en zal leiden tot positieve economische effecten. Denk hierbij aan minder ongevallen, minder milieubelasting en minder files. In een later stadium zal de auto volledig zelfrijdend zijn.

Impact op verzekeraars is nu al groot

Impact op autoverzekeringen

Studies tonen aan dat de zelfrijdende auto's tussen de 65 en 90% minder schadegevallen veroorzaken. Prognoses tonen aan dat premies hierdoor tot wel 60% kunnen dalen. Bij een penetratiegraad van 2 tot 5% zelfrijdende auto's ervaart ook de totale autopopulatie een positief effect. Doordat traditionele en zelfrijdende auto's gelijktijdig gebruikt worden, verandert de aard van de risico's. Ook heeft dit gevolgen voor de aard van de schade en de afhandeling hiervan. Een daling van risico's, dus lagere premies.

Afwikkeling schades

De berijder kan maximaal 'ontzorgd' worden. De auto legt bij ongevallen zelf de relevante informatie vast. Naast tegenpartijen, kunnen hulpverleners, verzekeraars en instanties direct en automatisch worden geïnformeerd. De termijn waarbinnen definitieve bepaling van de schadelast plaatsvindt, wordt korter. Voor verzekeraars levert dit voordelen op ten aanzien van regres en settlement, maar ook het aanhouden van lagere voorzieningen op lopende claims. Ook neemt de noodzaak tot herverzekeren af. Bestaande schadeketens komen onder druk te staan en veranderen. Ook verandert de rol van tussenpersoon. Zijn toegevoegde waarde ligt dan vooral op faciliteren, het geven van advies bij complexiteit technieken en het bemiddelen bij aansprakelijkheidsconflicten. De geschetste veranderingen hebben gevolgen voor de interne organisatie en processen van bedrijven binnen de schade- en automotivketen. Data- en analysegericht denken komt centraal te staan. Dit heeft directe gevolgen voor o.a.



actuarieel en productmanagement. De focus van schadeverzekeraars verschuift van schade naar preventie, analyse, kwaliteit, dienstontwikkeling en versnelling van de time-to-market. De gewenste versnelling van de time-to-market is alleen mogelijk als interne processen sterk worden ingedikt en versimpeld. Vooral productontwikkeling, product approval, pricing en riskprocessen komen in aanmerking voor deze versimpeling.

Impact zakelijke risico's

Bovenstaande adviezen zijn ook toe te passen op zakelijke wagenparken en de transportsector. De impact hiervoor is in potentie nog veel groter. Mobiliteitsvraagstukken kunnen door beschikbaarheid van data integraal uitgevoerd worden. Dit faciliteert maximale flexibiliteit en directe grip op kostensturing. Ook zal diefstal van lading sterk verminderen door de technologische vooruitgang. Dit heeft directe gevolgen voor de hoogte van de premies. Risico's die nu nog bij de consument liggen, verschuiven mogelijk naar de autofabrikant. Wat ook verandert in de verzekeringswaardeketen is de rol die auto- en leasemaatschappijen kunnen

innemen. Zo kan de afhankelijkheid van telemetrie bij de zelfrijdende auto tot af-fabriek geleverde WA-verzekering leiden.

Impact op overige schade-segmenten

Het ontstaan van integrale serviceconcepten is ook te projecteren op andere schade-segmenten waarbij dienstverlening vergaand geïntegreerd en data gestuurd zal zijn. Zo kunnen aan het huis gerelateerde verzekeringen met open communicatieprotocollen, gekoppeld worden aan diensten als levering van televisie, gas, water en elektriciteit. Wie zegt dat verzekeringscomponenten straks niet geleverd worden door een partij als Nuon, UPC of Essent? Ook kunnen we bij de acceptatie, preventie en re-integratie voor arbeidsongeschiktheid- en inkomensverzekeringen leren van de ervaringen die zijn opgedaan met eHealth en wearables.

Advies aan verzekeraars

Ontwikkelingen zijn radicaler en gaan sneller dan ooit. De onzekerheid van ontwikkelingen is groot en 2018 lijkt nog ver weg te liggen. Feit is echter dat de impact op verzekeraars nu al groot is. Overvolle

veranderkalenders, kostenreductie, rationalisatie van systemen en portefeuilles en het voldoen aan wet- en regelgeving, zorgen ervoor dat de ogen beperkt extern gericht zijn. Ons advies aan partijen in de verzekeringsbranche is dan ook om snel te starten met het maken van houtschoetschetsen. Start het vormgeven van de organisatie op basis van de principes van exponentiële groei. Ontwerp nieuwe businessmodellen en samenwerkingsvormen en adopteer nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden. Denk na over hoe dit leidt tot nieuwe producten en diensten en bijbehorende opbouw van premies. Definieer een nieuwe set van risicobepalende factoren en denk na over de bediening en communicatie van en met klanten. Laat oude denkpatronen en het denken in oplossingen ten aanzien van bestaande systemen en processen los. Start met oriënteren en stel toekomstscenario's vast. Deel eerste indrukken en stel de potentiële gevolgen vast. Maak keuzes ten aanzien van de strategische veranderportefeuille met betrekking tot focus en prioriteit. Maak het innovatiebelang voor de organisatie expliciet en geef mandaat aan veranderteams om hier flexibel op in te spelen. **IF**

Ook verandert de rol van tussenpersoon. Zijn toegevoegde waarde ligt dan vooral op faciliteren, het geven van advies bij complexiteit technieken en het bemiddelen bij aansprakelijkheidsconflicten.



Auteur
Anna van Tienhoven
Senior Consultant bij
Mobile
Management & Advies