

Forsikringselskaber og tværgående pensionskasser

Opfølgning på julebrev fra 2016 om InsurTech

Indholdsfortegnelse

I. Baggrund for undersøgelsen	3
II. Tilpasning af forretningsmodellerne og identifikation af risici.....	4
III. Automatisering af sagsbehandlingen	5
IV. Kompetencer	5
V. Implementering af persondataforordningen og håndtering af data	6
VI. Segmentering og mikrotarifering	7

Opfølgning på julebrev fra 2016 om InsurTech

Under temaet "Teknologi og nye forretningsmodeller" stillede Finanstilsynet i sit årlige julebrev 2016 en række spørgsmål til alle skades- og livsforsikringselskaber samt tværgående pensionskasser. Denne rapport uddrager hovedkonklusionerne af svarene.

Betegnelsen "forsikringselskab" i rapporten omfatter skadesforsikringselskaber og livsforsikringselskaber, men ikke tværgående pensionskasser. Betegnelsen "selskab" refererer til alle tre typer virksomheder.

I. Baggrund for undersøgelsen

Finanstilsynet ønskede med undersøgelsen at:

- få overblik over, hvordan selskaberne bruger nye teknologiske muligheder i deres forretningsmodeller, og hvilke risici de ser i den forbindelse
- skærpe selskabernes opmærksomhed på de kompetencekrav, som den nye teknologi kan medføre
- rette bestyrelsernes fokus mod udfordringerne ved at implementere persondataforordningen i selskaberne inden den 25. maj 2018¹.

Branchen blev bedt om at svare på følgende spørgsmål:

- Har bestyrelsen en strategi, der involverer anvendelsen af nye muligheder, som den teknologiske udvikling fører med sig?
- Hvad er konsekvensen af ny teknologi for selskabets forretningsmodel generelt, og hvilke konkrete tiltag har selskabet gjort eller påtænker at gøre?
- Hvilke risici ser selskabet på længere sigt i forhold til forretningsmodellen og den teknologiske udvikling?
- Er der de fornødne kompetencer i selskabet, herunder i direktion og bestyrelse, i forhold til at håndtere påtænkte ændringer af forretningsmodellen som følge af den teknologiske udviklings muligheder?
- Hvordan sikrer selskabet, at de store mængder kundedata bliver håndteret på en betryggende måde?
- Hvilke overvejelser har selskabet gjort sig i forhold til at sikre, at kunder er fuldt informerede, når de giver samtykke til anvendelse af data?
- Hvad er bestyrelsens kompetencer og selskabets forberedelser frem mod 2018 i forhold til at sikre, at selskabet kan leve op til persondataforordningens krav?

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse)

II. Tilpasning af forretningsmodellerne og identifikation af risici

Næsten alle selskaber angiver, at de har en strategi med hoved- eller delmål, der i et vist omfang forholder sig til IT eller digitalisering. En række selskaber har enten udarbejdet en selvstændig IT-strategi eller er omfattet af en IT-strategi på koncernniveau.

Der er enighed blandt selskaberne om, at de teknologiske fremskridts påvirkning af deres forretningsmodeller blot er en naturlig udvikling af den eksisterende forretning. De er dog uenige om, hvorvidt de ser konsekvenserne af udviklingen som en trussel eller en mulighed.

Selskaberne oplyser generelt, at de har foretaget nødvendige tilretninger i deres IT-organisation ved køb eller udvikling af agile IT-systemer. Det gør dem mere manøvredegytne og effektive, og de er dermed bedre i stand til at tilpasse sig og gribe nye muligheder, når disse byder sig.

Flere selskaber nævner, at udviklingstendenser indenfor digitalisering, mobilløsninger, sociale medier, big data analytics, cloudløsninger, blockchain og robotics har betydning for deres forretningsmodeller.

Forsikringsprodukterne udvikler sig også som følge af den nye teknologi. Skadesforsikrings-selskaberne fortæller f.eks. om, hvordan udbredelsen af deleøkonomier ændrer ejerforhold for biler. Dette smitter af på behovene for forsikring, som ændrer sig hen imod flere og flere korttidsforsikringer.

Flere livsforsikringsselskaber vurderer, at disruption indenfor den finansielle branche primært vil ramme skadesforsikring og kun dele af værdikæden på pensionsområdet. De vurderer, at pensionsområdet bl.a. er mindre udsat på grund af den betydelige regulering og de høje kapitalkrav på området. Livsforsikringsselskaberne holder ikke desto mindre øje med nye aktører på markedet. Flere henviser til, at erfaringen fra andre brancher viser, at disruption ofte kommer fra aktører, der forstår at finde veje udenom reguleringen.

Mange af selskaberne fremhæver, at de i de senere år har taget ny teknologi i brug og benytter forskellige medier til at understøtte deres forretningsmodel. Det drejer sig f.eks. om hjemmesider, kundeportaler, digitale rådgivningsløsninger, apps osv. En del forsikringsselskaber er gået videre og benytter sig bl.a. af automatiserede processer og robotter.

Mange af selskaberne er opmærksomme på risikoen for at blive overhalet af konkurrenter eller aktører udefra, hvis de ikke hurtigt nok transformerer deres forretningsmodeller og udvikler sig i takt med ny teknologi og kundernes behov for bl.a. digital kommunikation. Alligevel foretrækker en række selskaber at være "fast followers", dvs. afvente udviklingen og senere købe sig til kendte og afprøvede teknologier, fremfor at være "first movers."

Skadesforsikringsselskaberne henviser desuden til førerløse biler som en følge af den teknologiske udvikling, som sammen med Internet of Things vil betyde færre skader og lavere præmier. Det vil igen resultere i mindre forsikringsvolumen.

Den øgede digitalisering medfører større risiko for udefrakommende angreb og datatyveri.

Flere selskaber ser cybercrime som en stigende trussel, der kan kompromittere et selskab og føre til tab af data, penge og omdømme. En del selskaber oplyser desuden, at de har gamle IT-systemer, som kan begrænse dem i at følge med den teknologiske udvikling. Selskaberne stræber løbende mod at eliminere disse risici ved at arbejde struktureret med stabilitet og sikkerhed i deres IT-organisation.

Selskaberne har også nævnt de risici, der er forbundet med telematics og anvendelsen af personlig data som betalingsmiddel. De nævner også risikoen for, at de skal foretage grundlæggende IT-ændringer som følge af nye lovkrav og nødvendige produkttilpasninger pga. asymmetri i sygdomsviden mellem kunder og selskab.

To af selskaberne med arbejdsmarkedspensioner peger på, at den teknologiske udvikling medfører ændringer i beskæftigelsen i de brancher, som selskaberne administrerer pensionsordninger for. Dette medfører en række risici.

Finanstilsynet vurderer, at mange af de nævnte risici vil få indflydelse på selskabernes forretningsmodeller. De bør derfor tænke ny teknologi ind i disse og løbende have fokus på de teknologirelaterede risici, der påvirker forretningsmodellerne.

III. Automatisering af sagsbehandlingen

Svarene i undersøgelsen viser en trend mod flere selvbetjeningsløsninger i forbindelse med tilbud, indtegning og skadesbehandling. Selskaberne fremhæver, at de har fokus på at give kunderne en helhedsorienteret service og at bruge selvbetjeningsløsninger, der er relevante for den enkelte kundes behov. Mange selskaber henviser til, at den nye teknologi og digitalisering i sidste ende er med til at nedsætte omkostningerne.

Ét selskab ser digitaliseringen som en mulighed for med tiden at reducere selskabets risici for fejl i forbindelse med rådgivning og administration. Et andet selskab nævner omvendt den operationelle risiko for, at en programmeringsfejl fører til systematisk forkerte anbefalinger fra en robotrådgiver.

Finanstilsynet gør opmærksom på, at der er store operationelle risici forbundet med processer, som er baseret på algoritmer, machine learning og kunstig intelligens. Fejl begået af en enkelt medarbejder kan være alvorlige, men programmerings- eller systemfejl kan have langt mere vidtrækkende konsekvenser. Selskaberne bør derfor forebygge og afhjælpe eventuelle programmerings- og systemfejl, som f.eks. kan føre til, at kunder ikke får en dækning, de er berettiget til, eller at selskaberne konsekvent fejlvurderer nye kunders risici. Systemfejl i pris-sætningen kan i sidste ende true selskabernes eksistens. Finanstilsynet forventer, at selskaberne tager stilling til teknologirelaterede operationelle risici, når de udarbejder den årlige vurdering af egen risiko og solvens.

IV. Kompetencer

Alle selskaber tilkendegiver, at de har de fornødne kompetencer, herunder i direktionen og bestyrelsen, til at håndtere påtænkte ændringer i forretningsmodellerne som følge af mulig-

hederne i den teknologiske udvikling. Selskaberne henviser generelt til bestyrelsens obligatoriske, årlige selvevaluering. En del selskaber oplyser, at den uddannelses- og ledelsesmæssige baggrund i deres ledelser har givet dem teknologiske kompetencer og erfaring til at bruge, udvikle og implementere nye teknologier. De selskaber, som oplyser, at de har haltet bagefter, har indenfor det seneste års tid opkvalificeret enten direktionens eller bestyrelsens kompetencer. Dermed er selskaberne blevet gearet til kommende udfordringer. De har desuden fokus på vidensdeling af disse kompetencer i alle led af deres organisationer.

Finanstilsynet opfordrer selskaberne til at sikre, at de nødvendige kompetencer til at opdage og håndtere de teknologirelaterede risici er til stede, også på bestyrelsesniveau.

V. Implementering af persondataforordningen og håndtering af data

Selskaberne har forberedt sig på persondataforordningen i hele 2017 – og mange startede tidligere. De forventer generelt at kunne arbejde i overensstemmelse med persondataforordningen, når den træder i kraft den 25. maj 2018. Forordningen indeholder regler om udpegn af en databeskyttelsesrådgiver (Data Protection Officer, forkortet DPO), som de fleste forventer at kunne leve op til, inden den træder i kraft².

Selskaberne fortæller, at de har lagt projektplaner, nedsat projekt- og styregrupper og tilpasset deres organisationsstrukturer. De har udarbejdet datastrømsanalyser med kortlægning og klassificering af data samt konsekvensanalyser af tab og læk af kundedata i forskellige processer og led. Analyserne er udarbejdet for de interne linjer såvel som eksternt i forhold til f.eks. outsourcingpartnere. Selskaberne har kortlagt systemer, gennemført compliance- og gapanalyser, udarbejdet politikker, retningslinjer, forretningsgange, instrukser, beredskabsplaner, håndbøger og kontroller af ikke mindst de ansattes adgangsrettigheder. Der er godkendt planer for afdækning af adgang til samt håndtering, opbevaring og sletning af kundedata. Kontrakter og samtykkeerklæringer er gennemgået og vurderet.

De fleste selskaber ruller desuden workshops og andre oplysningstiltag ud i organisationen om håndteringen af kundedata – og for særligt at gøre opmærksom på persondataforordningen.

I flere tilfælde har selskaberne indhentet ekstern assistance, der skal sikre korrekt og rettidig implementering af persondataforordningen.

Big data er et område i udvikling. Flere forsikringsselskaber udtrykker ønske om i stigende grad at kunne yde proaktiv og målrettet rådgivning, dvs. inddrage data om kunderne. En række livsforsikringsselskaber oplyser, at de enten allerede inddrager sådanne data, eller at de er meget tæt på at gøre det. Disse selskaber fremhæver typisk et ønske om at fremstå som mere relevante for kunderne.

Selskaberne er opmærksomme på, at den teknologiske udvikling stiller høje krav til datasikkerhed, og at persondataforordningens høje bødestraffe ville kunne have alvorlige og måske uoverskuelige konsekvenser for dem.

² Jf. dog Datatilsynets vejledning om databeskyttelsesrådgivere, seneste udgave fra december 2017, hvori Datatilsynet bl.a. har præciseret, hvilke forsikringsselskaber der kan undlade at udpege en DPO.

De fleste selskaber peger på, at der på nuværende tidspunkt sker en opsplitning i den traditionelle værdikæde på tværs af alle led som følge af den teknologiske udvikling. Nye aktører med værdifulde data om kundernes adfærd træder ind på det danske forsikringsmarked. Specielt skadesforsikringsselskaberne er presset på indtægterne og derfor tvunget til at tænke utraditionelt og innovativt for at kunne følge med.

Selskaberne har bl.a. taget initiativ til flere og tættere samarbejder, partnerskaber og konglomeratlignende setupper, hvor de indhenter og får adgang til data, f.eks. nye eller ændrede handelsmønstre, som åbner muligheder for mer- eller eftersalg.

Finanstilsynet understreger, at selskaber, der planlægger at bruge kundedata til salg og rådgivning, skal sikre sig, at de har hjemmel til at bruge disse data til de påtænkte formål. Kundens samtykke efter den kommende persondataforordning skal være både frivilligt, specifikt, informeret og utvetydigt.

Hvis selskaberne inddrager data om kunderne, som stammer fra andre kilder eller er opsamlet i anden sammenhæng, f.eks. under selskabernes behandling af en anmeldt skade, skal de sikre sig, at de har hjemmel til dette. Håndteringen af data skal desuden ske fuldt betryggende og leve op til lovkravene. Selskaberne skal i den forbindelse være opmærksomme på, at persondataforordningen giver kunderne ret til at tage deres data med sig.

Selskaberne er løbende forpligtet til at minimere fejl i deres data. Korrekte data er f.eks. med til at sikre retvisende rådgivning og betryggende og rimelig behandling af kunderne.

VI. Segmentering og mikrotarifering

Selskaberne vurderer, at de er nødsaget til at bruge big data struktureret ved f.eks. mikrotarifering for både at tiltrække gode risici og undgå kun at have dårlige risici i forsikringsporteføljen.

Finanstilsynet anerkender, at brugen af big data indebærer en række fordele for både kunder og selskaber. Store mængder statistisk materiale giver bedre muligheder for mere præcist at vurdere den individuelle forsikringsrisiko. Det kan give bedre lønsomhed for selskaberne, styrket konkurrenceevne og lavere præmier for kunderne. For den enkelte kunde kan det betyde mere individuelt tilpasset rådgivning og dermed potentielt bedre dækkede forsikringsbehov. Kunder med attraktive adfærdsmønstre, levevaner og sygdomshistorikker kan opnå billigere forsikringer end i dag.

Samtidig kan inddragelse af big data og machine learning i beregningen af risici dog føre til, at der kan vise sig at være segmenter af kunder, som ingen vil forsikre.