



# Digitalisierung: Top oder Flop für die Versicherer?

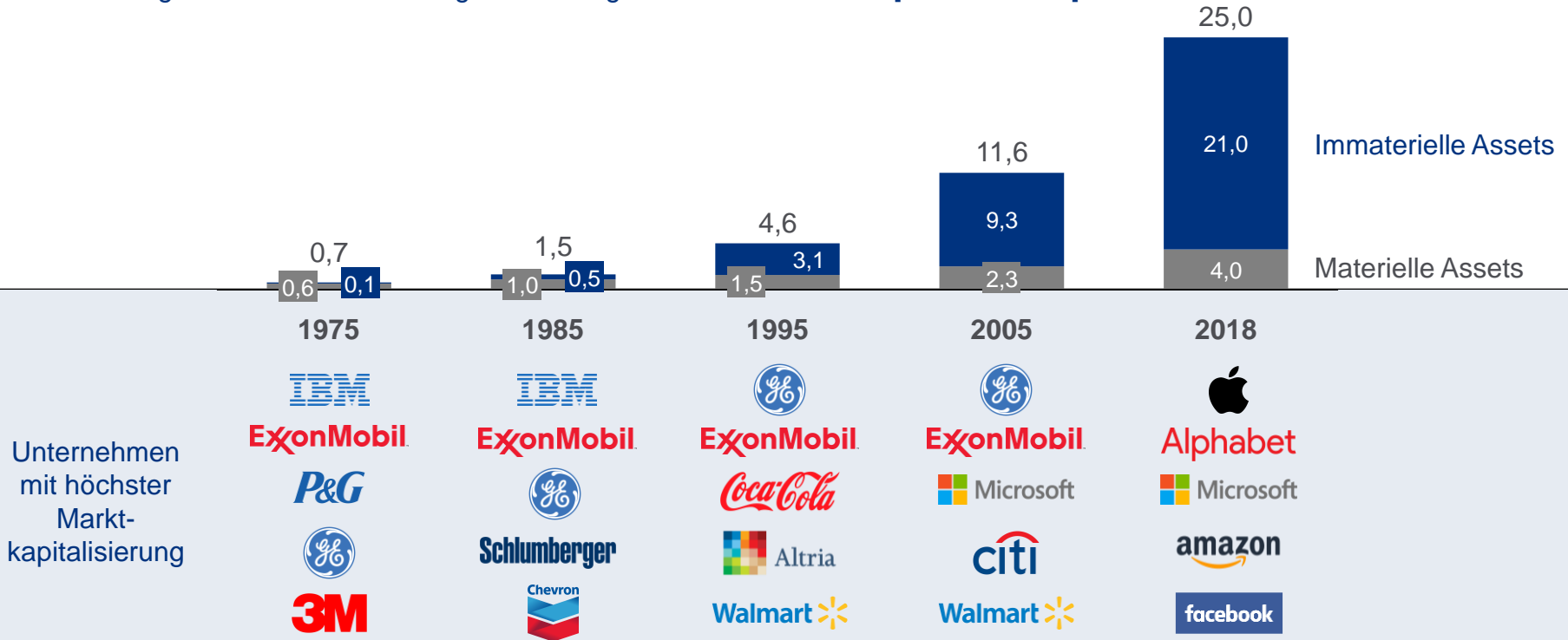
Dr. Torsten Jeworrek

17. Juni 2021

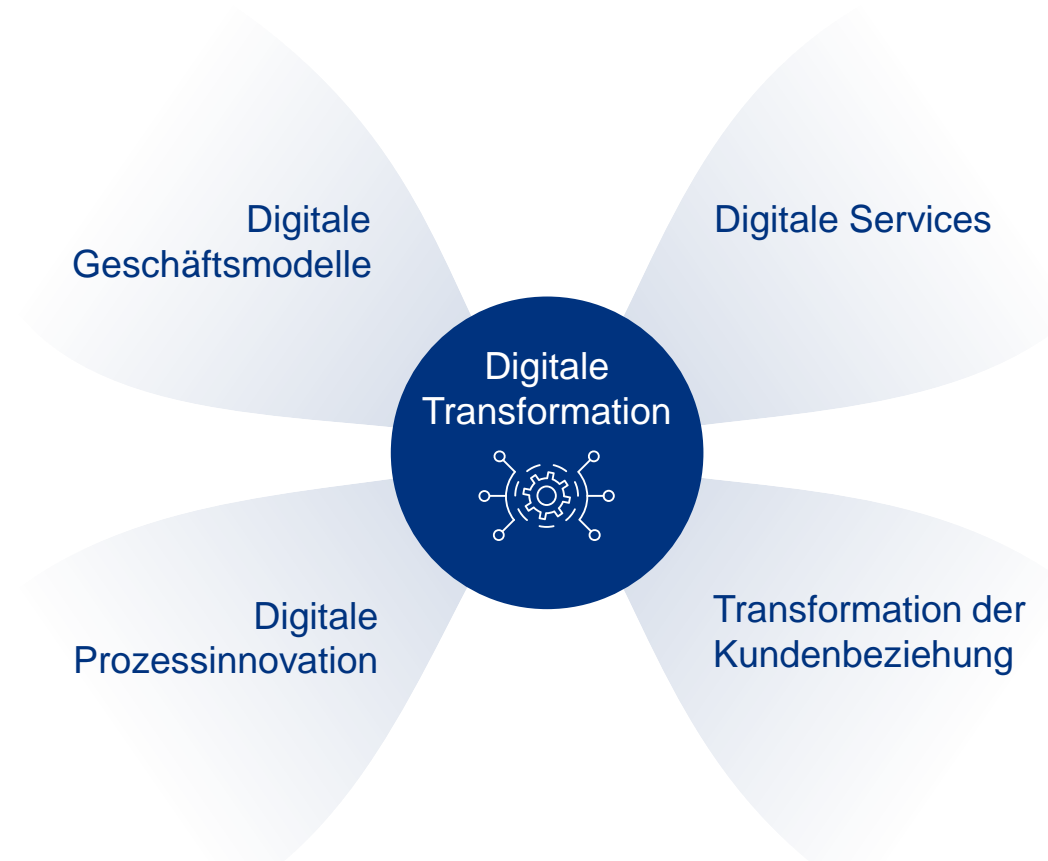


# Digitale Vermögenswerte machen Versicherung komplexer

Entwicklung und Zusammensetzung der Vermögenswerte im S&P 500 [Billionen USD]



Quelle: Ponemon Institute mit Unterstützung durch Aon



## Wesentliche Treiber

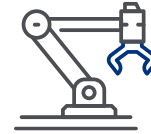




## Ausbau der digitalen Kundenschnittstelle

- Digitale Kundenansprache und Plattformlösungen
- Optimierung der Customer Journey
- B2B2C Vertriebsmodelle (z.B. Amazon, Lufthansa, BMW)

▶ Die Hälfte aller Insurtechs fokussiert sich auf den Vertrieb<sup>1</sup>



## Automatisierung von internen Prozessen

- Einsatz von Bots
- Automatisierung der Prozesse:
  - Anbindung an digitales Front-End
  - Dunkerverarbeitung
  - Optical Character Recognition
  - Betrugserkennung



- › Transformation der Geschäfts-/ Betriebsmodelle der Versicherer
- › Fokus auf Effizienzen und Kundengewinnung
- › Werden Potentiale beim Kunden ausreichend adressiert?

<sup>1</sup> Analyse basierend auf Daten von CB Insights

# Disruption entlang der gesamten Wertschöpfungskette

## Illustrative Wertschöpfungskette eines Unternehmens



## Versicherer als „Enabler“

**Cyber:** Bewusstsein hinsichtlich Risikopotential und Risikovorsorge

**KI:** Potentiale aus Anwendung und Versicherung von KI

**IoT:** Schadenprävention und effiziente Nutzung von Produktionsfaktoren



## Ransomware



- Wachsendes Bedrohungsfeld
- Doppelte Lösegeldforderung („decrypt and delete“)

## Online Fraud



- Phishing Angriffe
- Social Engineering
- Malicious Websites

## Data Breach



- Aktuell geringere Investments für IT Security
- Vermehrt auch mobile Endgeräte

## Verlagerung vom physischen in virtuellen Raum der Wertschöpfung



Ausfall kritischer IT Infrastruktur



Produktionsunterbrechung



Direkte Schäden und verletzte Verpflichtungen ggü. Dritten

## Konkrete Schadensfälle

**10\$**<sub>mrd.</sub>  
NotPetya  
Gesamtschaden<sup>1</sup>

**8%**  
Abzug gehosteter  
Domains bei Dyn  
nach Mirai Angriff<sup>2</sup>

**~70\$**<sub>mio.</sub>  
Schaden durch  
Ransomware  
bei Cognizant<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Quelle: Kaspersky

<sup>2</sup> Quelle: Security Ledger

<sup>3</sup> Quelle: Cognizant

Wesentliche Kumule modellierbar  
und somit versicherbar



IT Virus &  
Malware



IT Service  
Provider Ausfall



Data  
Breach

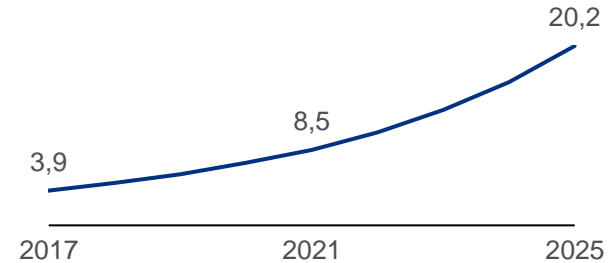
Grenze der Versicherbarkeit:  
Ausfall kritischer Infrastruktur

Ausfall von ...

- Internet
- Energieversorgung
- Telekommunikation

Staatliches Engagement  
(z.B. Poollösung)  
wird diskutiert

Erwartetes globales Cyberprämienvolumen  
[Milliarden USD]



Herausforderungen für Versicherungen



Kunden-  
Bewusstsein



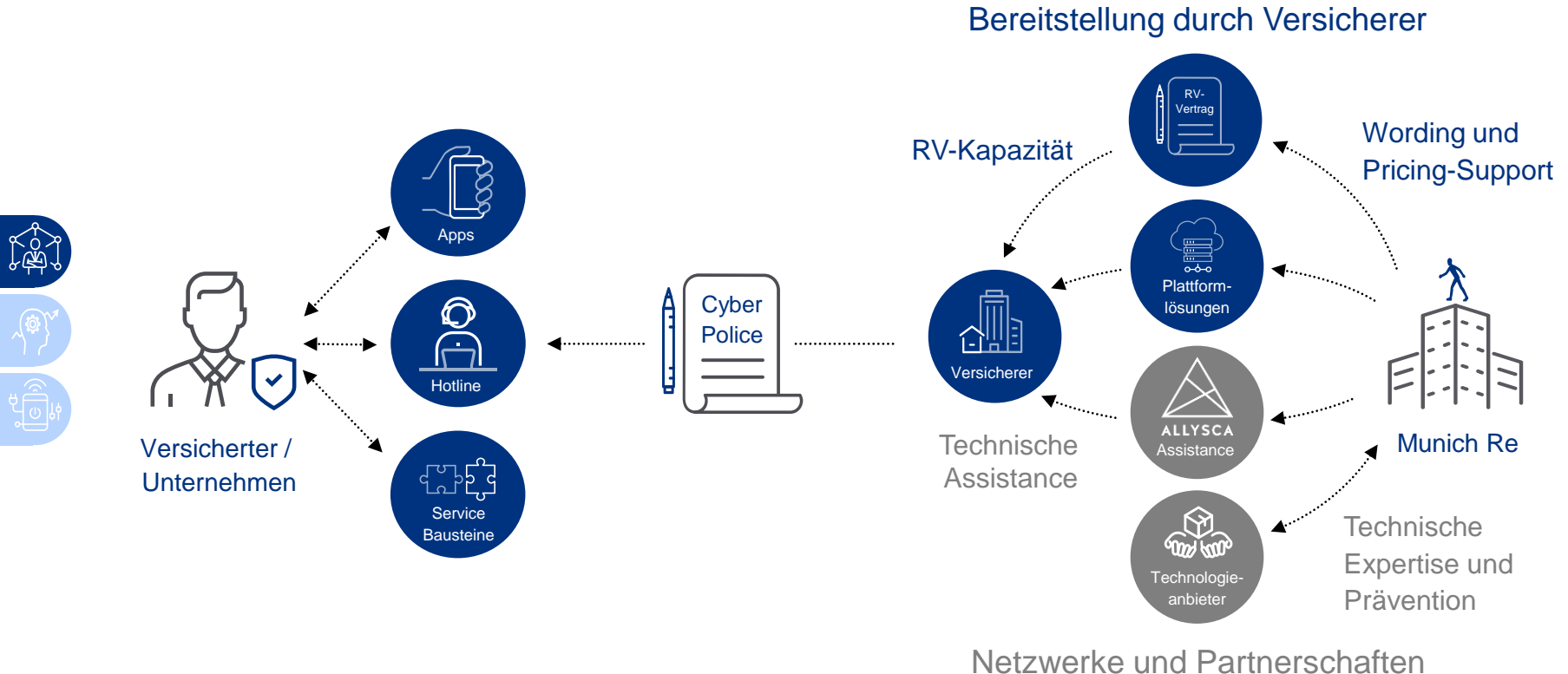
Agenten-  
Cyber-Knowhow



Zugang zu  
relevanten  
Informationen



Unterstützung  
durch Experten







- Gezielte Mediensteuerung
- Personalisierte / kontextbasierte Werbung

- Sprach- und Sentimentanalyse
- Manipulation von Bild- und Tondaten – „Deep Fakes“

- Verhaltensprognosen
- Fraud Detection, Kreditwürdigkeit

Neue Produkte und Geschäftsmodelle

- Vollständig KI-basierte Produkte und Services
- z.B. Zustellung per Drohne, Robo-Advisor

- Smart Factory
- Medizinische Bildverarbeitung
- Autonome Fortbewegung

## Versicherungsspezifische Lösungen

- Optimierung zeit- /kostenintensiver manueller Prozesse
  - Zunehmende Individualisierung der Risikobewertung
  - z.B. Text Mining, Natural Language Processing, Image Recognition
- › Flamingo
  - › Remote Industries



Versicherer

## Neue Versicherungsdeckung

- Performancegarantie von KI-basierten Geschäftsmodellen
  - Steigerung der USP und Bewertung
  - z.B. Auszahlung bei nicht- oder Fehlleistung versicherter KI
- › aiSure

## Risikonahe Geschäftsmodelle

- Unterstützung der KI Entwicklung hinsichtlich Risikomitigation
  - Vertrauen in und Adaption von KI und Quantencomputing
  - z.B. Transparenz über Risiken von Quanten-/ KI-Algorithmen
- › Certification
  - › QUTAC<sup>1</sup>



Versicherte / Unternehmen

... primär relevant für ...

<sup>1</sup> Quantum Technology and Application Consortium

# IoT – Sensortechnologie revolutioniert Versicherung



- Eigeninitiierte Ausstattung mit Sensortechnologie
- z.B. Smart Home, Smart Building, Industrie 4.0, Gesundheits-Tracker, Autonome KFZ
- Höheres Risikobewusstsein und dadurch Risikominimierung



Für Versicherte /  
Unternehmen

- Prävention und Früherkennung
- Kosten-Nutzen-Kalkulation notwendig
- Partnerschaften mit Sensorherstellern



Für Versicherer



## Anlagen-Hersteller (OEM)

- Höhere Verkaufszahlen, Ertragswachstum
- Größeres Vertrauen der Kunden durch Garantien

verkauft

investiert

## Investor

- Alternative Anlagemöglichkeiten
- Interessantes Risiko-Rendite-Profil



## Equipment-as-a-Service

## Nutzer der Anlage

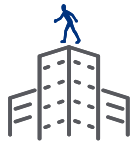
- Höhere operative Margen, da Kosten für die Anlage nutzungsabhängig anfallen
- Betriebsoptimierung (Verfügbarkeit/Produktionsqualität)
- Höhere bilanzielle Flexibilität (Betriebskosten statt Investitionen)

Pay-per-Use

Investition,  
Versicherung,  
IoT

## Munich Re

- Bündelt Bausteine zu einem integrierten Gesamtpaket für die Kunden
- Gewinnt und koordiniert Investoren und ist Co-Investor
- Leistungsgarantien runden Angebot ab
- IoT-Lösung erschließt zusätzlichen Wert
- Datengestützte Risikomanagement-Services



Munich Re: Partnerschaften mit Trumpf und Porsche – weitere in der Pipeline

## Top oder Flop? Um erfolgreich die Potentiale der Digitalisierung ausschöpfen zu können, benötigen Versicherungen...



... tiefgehendes Verständnis der Kundenbedürfnisse

---

... Dateninfrastruktur als Fundament für Digitalisierungslösungen

---

... Digital- und Domainexpertise, d.h. Wissen um die Technologien, aber auch der Wertschöpfung der Kunden