

Vakuutusyhtiön kanssa on perinteisesti asioitu elämän suurissa käännteissä tai niihin varauduttaessa. Pitkälle digitalisoiduneessa yhteiskunnassa vuorovaikutus voi muuttua jopa päivittäiseksi. Muutoksen aalloista suurimman, big datan, uskotaan myllertävän alaa pohjia myöten.

Vakuutusyhtiön ja asiakkaan vuorovaikutus tiivistyy

– **VAKUUTUSALA** on ollut vuosikymmeniä hyvin konservatiivinen ja loivaliikkeinen, markkinoiden stabiili toimija. Muutos lähti toden teolla vauhtiin, kun alalle ryhdyttiin perustamaan finanssiryhmittymiä. Ensin ne olivat pankkien ja vakuutusyhtiöiden yhteenliittymiä, myöhemmin mukaan tulivat kaupan alan toimijat, sanoo LähiTapiolan pääjohtaja **Erkki Moisander**.

Uudistumisen painetta alalle luovat ennen kaikkea teknologian kehittyminen ja yhteiskunnalliset muutokset. Varsinkin väestön ikääntyminen on johtanut pohdintaan vakuuttamisen sisältöjä uudesta näkökulmasta, kuten voisiko vakuuttamalla turvata yksilön ja perheiden elämää nykyistä monipuolisemmin.

– Omaisuus- ja henkilövakuuttamisen lisäksi tahdotaan tarjota kattavasti eläketurvaa, sijoitamis- ja varainhoitopalveluja, säästämisen asiantuntemusta sekä terveyden ja hyvinvoinnin

palveluja, Moisander luettelee. Kasvunäkymät terveys- ja hyvinvointisektorilla kiinnostavat erityisesti, mutta toistaiseksi vakuutusala odottaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevaa uudistusta. Moisander veikkaa, että vuosikymmenen loppuun mennessä vakuutusyhtiöt kuitenkin nousevat tärkeään asemaan terveydenhuollon rahoitusta ratkottaessa.

– Keskinäiset vakuutusyhtiöt ovat terveydenhuollolle turvallinen kumppani. Ne eivät ohjaa pääomia tai osinkoja ulkomaille, vaan kaikki käytetään palvelujen kehittämiseen, hän sanoo ja viittaa Suomen nykyisiin johtaviin terveydenhuollon yhtiöihin, joista moni on ulkomaisessa omistuksessa.

KORVAUKSEN MAKSAJASTA HOIDON SUJUVOITTAJAKSI

Vakuutuslalle vahvasti työntyvä

digitalisoituminen uudistaa alan palvelumalleja, liiketoimintaa ja ansaintalogiikoita. Moninaisuus lisääntyy ja muuttua kuluttajakäyttäytymistä. Roolit vaihtuvat, palveluntarjoaja ohjaakin asiakas, joka vaatii palveluilta käytettävyyttä ja ketteryyttä.

– Sähköisessä palvelukehityksessä tehdään töitä kiivaasti, mutta samalla pitää huolehtia asiakkaan kohtaamisesta reaaliaikaisessa maailmassa. LähiTapiolan perinteisiä arvoja ovat paikallisuus, läsnäolo ja vahva asiakaslojaliteetti. Niillä luodaan tunneside asiakkaaseen, eikä tätä sidettä voi digitalisoida, Moisander sanoo.

LähiTapiolassa on jo laajennettu vakuutusyhtiön perinteistä roolia. Vuosi sitten pilotoitu LähiTapiola-palvelu tuo uuden toimintamallin vapaaehtoiseen henkilövakuuttamiseen. Ideana on, että sairastuttuaan asiakas ottaa ensi yhteyttä puhelinpalveluun, jossa terveydenhoitaja

ohjaa asiakkaan oikeaan hoitoon hänet ensin haastateltuaan.

Palvelu muuttaa vakuutusyhtiön roolin korvauksen maksajasta hoitoketjun sujuvoittajaksi ja asiakkaan tueksi.

– TerveysHelppi on uusi avaus meille tärkeällä kasvualalla. Omia sairaaloita emme aio rakentaa, vaan toimimme jatkossa alueellisesti suomalaisten sopimuskumppanimme kanssa, Moisander kertoo.

– Vakuutusala terveyden ja hyvinvoinnin turvaajana puhuttaa alan toimijoita Euroopassa laajemminkin. Itse olen kiirehtinyt eurooppalaista tutkimusta, jolla tuettaisiin yhteisten palvelujen kehittämistä, keskinäisten vakuutusyhtiöiden Eurapco-allianssin hallitukseen kuuluva Erkki Moisander kertoo.

Kuva: Päivi Eskelinen

Tutkimusta ja koulutusta kehittämisen tueksi

Vakuutus-, pankki- ja sijoituspalveluja tarjoava LähiTapiola syntyi Lähivakuutus- ja Tapiola-ryhmien fuusioituttua vuonna 2012. Yhtiöryhmän pankkikumppaniksi tuli S-pankki. LähiTapiolan alueyhtiöiden verkosto koostuu 20 keskinäisestä vakuutusyhtiöstä, joilla on lähes 1,5 miljoonaa omistajaasiakasta. Yhtiö on Suomen suurimpia henkilö- ja vahinkovakuuttajia.

ELINTAVAT HINNOITTELUN POHJAKSI?

Räjähdyksmäisesti kasvava tieto, big data, muuttaa vakuutusalan kenties eniten. Korvaamalla pitkäaikaista vahinkodataa jatkuvasti päivittyvällä, reaaliaikaisella datalla vakuutus voidaan hinnoitella uudella tavalla.

Big datan ennustetaan tuovan alalle myös uusia toimijoita ja

yrityksiä, jotka eivät ole perinteisesti tarjonneet vakuutusia. Esimerkiksi Google on ilmoittanut kiinnostuksestaan vakuutusmarkkinoille ja on jo ostanut Yhdysvalloissa vakuutusvälittäjiä.

Lisäksi Google ja Apple kehittävät tahoillaan korkeaan teknologiaan ja älylaitteisiin perustuvaa autoa, joka markkinoille tultuaan uudistaa ajoneuvovakuutusten hinnoittelun. Jo nyt markkinoilla on paikannustietoon perustuvia

järjestelmiä, jotka keräävät tietoa kuljettajan ajotavasta ja valitsemissa reiteistä.

– Samalla tavoin henkilövakuuttamisessa saatetaan jatkossa käyttää terveydentilaa mittaavia laitteita ja antureita. Laitteiden keräämää reaaliaikaisesta terveys-tietoa sovellettaisiin riskienarvioinnissa ja vakuutuslaitteiden hinnoittelussa, jolloin kunnostaan ja terveydestään huolehtiva saisi isommat bonukset ja vähemmän

maksettavaa, Moisander visioi. Moisander uskoo, että asiakkaat hyväksyvät henkilökohtaisen tiedonkeruun, jos siitä on heille todellista hyötyä.

– Luottamus lunastetaan vastavuoroisuudella. On tietenkin mahdollista, että syntyy vastaliike ja osa asiakkaista asennoituu tietojen luovuttamiseen varovaisesti, hän arvelee. □