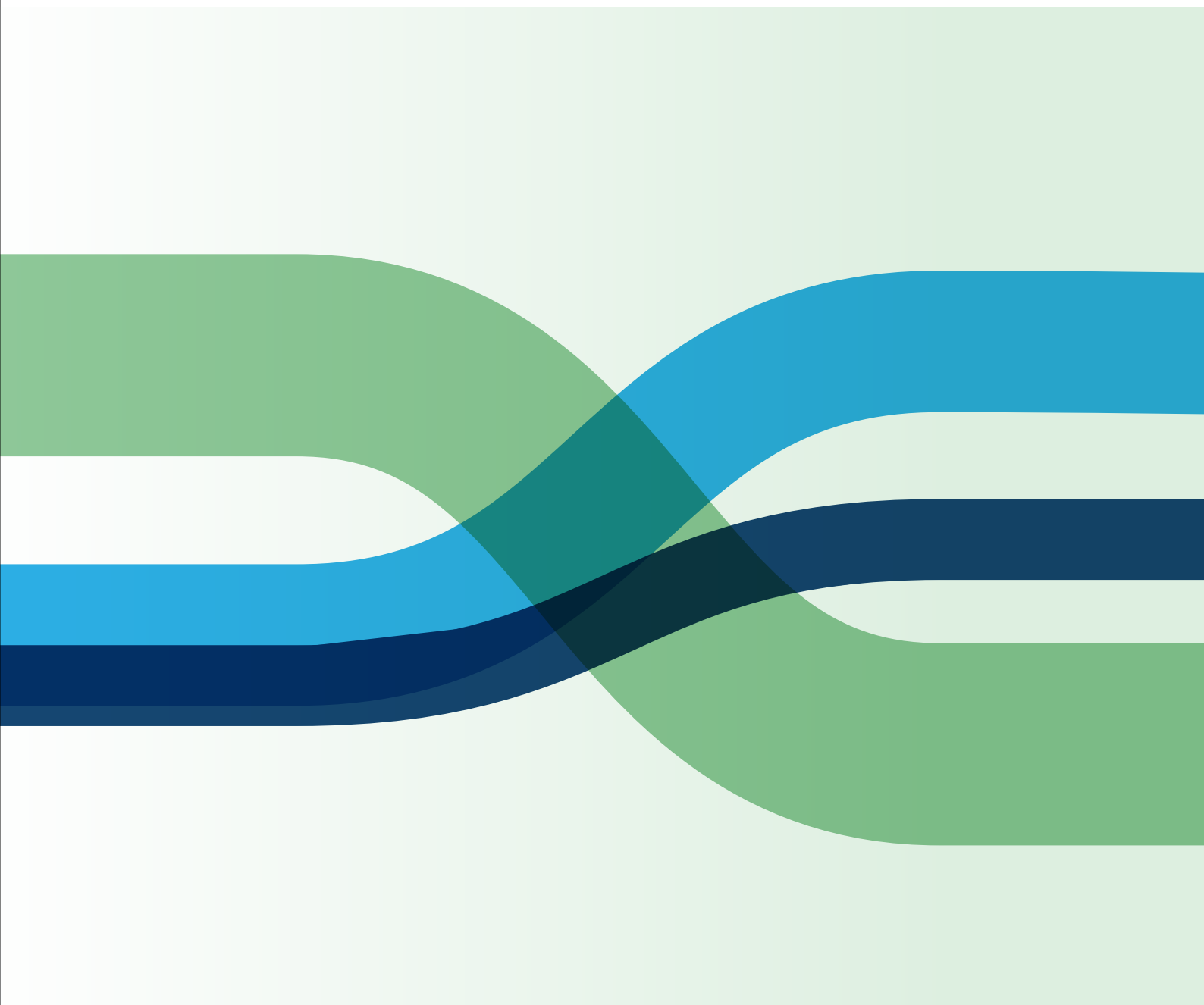


SFM Branschrapport

Förmedlad sakförsäkring i Sverige



Svenska försäkringsförmedlares förening

SFM (Svenska försäkringsförmedlares förening) är branschorganisationen för försäkringsförmedlare (inom liv- och sakförsäkring) i Sverige med cirka 2000 individuella medlemmar fördelat på 110 förmedlarorganisationer. SFM verkar för en försäkringsförmedlarbransch med hög kvalitet och god konkurrens på försäkringsmarknaden och 2012 etablerades InsureSec för en stark självreglering. Branschorganisationen arbetar proaktivt med kunskapsspridning till viktiga intressenter på både nationell och internationell nivå för att utveckla branschen. Att vara SFM-medlem ska innebära en kvalitetsstämpel för kunder och för de försäkringsbolag som samarbetar med förmedlarna.

SFM är medlem i BIPAR, The European Federation of Insurance Intermediaries, som representerar 800 000 försäkringsförmedlare i Europa.

Innehåll

Sammanfattning av Per Johan Gidlund	4
1. Inledning	8
1.1 Försäkringsförmedling och försäkringsförmedlare	8
1.2 Bakgrund	10
1.3 Syfte	11
1.4 Metod & genomförda undersökningar	11
1.5 Avgränsningar	12
1.6 Rapportstruktur	13
1.7 Några centrala begrepp	13
2. Den svenska försäkringsmarknaden	16
2.1 Värdekedjan för försäkring	17
2.2 Den totala försäkringsmarknaden	17
2.3 Sakförsäkringsmarknaden	19
2.4 Utländska aktörer på sakförsäkringsmarknaden	20
2.5 Försäkring via captivebolag	20
2.6 Sakförsäkringsmarknaden inom företagsförsäkring	21
2.7 Trender som påverkar företagsförsäkring	22
2.8 Distribution av företagsförsäkring	23
3. Den förmedlade sakförsäkringsmarknaden	26
3.1 Marknadsöversikt	28
3.2 Trender som påverkar sakförsäkringsförmedling	31
4. Värdet av försäkringsförmedlare för kunder, försäkringsbolag och samhället	32
4.1 Försäkringsförmedlares värdeskapande för kunder	34
4.2 Försäkringsförmedlares värdeskapande för försäkringsbolag	39
4.3 Försäkringsförmedlarens värde för samhället	42
5. Den framtida förmedlade sakförsäkringsmarknaden	44
5.1 En utökad roll och betydelse av försäkringsförmedlare i framtiden	46
5.2 Framtida prioriteringar och fokusområden för försäkringsförmedlare	48
5.3 Områden där försäkringsförmedlare förutspås stötta kunder och försäkringsbolag i framtiden	50
6. Slutlig sammanfattning	54
7. Referenser	58

Sammanfattning

av Per Johan Gidlund

Denna rapport är framtagen på uppdrag av Svenska Försäkringsförmedlares Förening (SFM) i syfte att visa på värdet och storleken av den svenska förmedlade sakförsäkringsmarknaden inom företagsförsäkring. Rapporten avser i huvudsak 2021 eftersom data som insamlats utifrån 2021 års bokslut medger bäst möjlighet till jämförelser. I övrigt har tillgängliga marknadsdata använts och kompletterats av data samt insikter från branschen. Till stöd i insamling och framtagande av rapporten har en extern konsultfirma anlåtts för att säkerställa tillbörlig informationsinsamling.

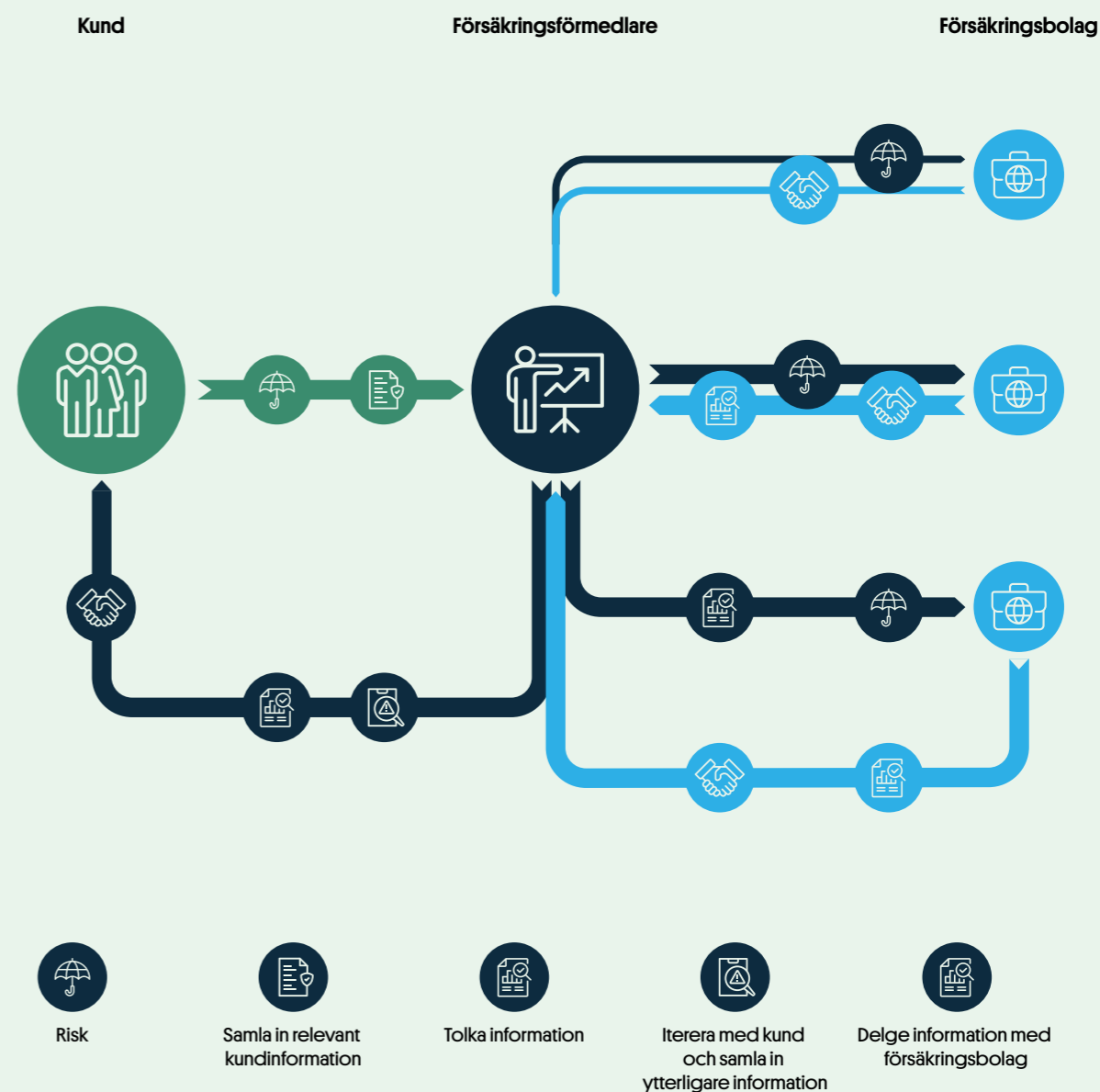
Rapporten bygger på information insamlad från publikt tillgänglig information samt från försäkringsbolag och försäkringsförmedlare som ingår i SFM:s Forum för sakförsäkring. SFM vill rikta ett särskilt tack för visat engagemang till dessa.

Den förmedlade sak- och livförsäkringsmarknaden i Sverige består av 682¹ försäkringsförmedlarbolag med eget tillstånd från Finansinspektionen, samt de försäkringsbolag som samarbetar med dessa försäkringsförmedlare. Av de svenska försäkringsförmedlarna innehar 60% livtillstånd, 39% har saktillstånd och 1% har båda liv- och saktillstånd. Cirka 65% av dessa bolag är medlemmar i SFM och är antingen verksamma på egen hand eller genom en organisation under gemensamt varumärke.² I Sverige finns idag cirka 2 500 försäkringsförmedlare som uppfyller kraven för att vara medlem hos SFM och av dessa är över 75% medlemmar, vilket motsvarar närmare 2000 försäkringsförmedlare, grupperade i cirka 110 medlemsbolag.

¹ Baserat på utdrag från Finansinspektionen den 15 november 2022

² Baserat på data extraherad från SFM den 15 november 2022

Försäkringsförmedlares roll i värdekedjan



”Majoriteten av både försäkringsförmedlare och försäkringsbolag anser att försäkringsförmedlarens roll kommer att öka i betydelse i framtiden. Både kunder och försäkringsbolag anser att försäkringsförmedlare bidrar med ett mervärde.”

Det är vanskligt att jämföra den samlade marknaden för sakförsäkring för företagsförsäkring med uppgifterna om den förmedlade marknaden, eftersom den förmedlade marknaden dels kan innehålla premier till försäkringsbolag som inte rapporterar till Finansinspektionen, dels eftersom omsättningen för vissa förmedlarbolag även innehåller intäkter från privatmarknad eller annan verksamhet. Den samlade svenska marknaden för sakförsäkring för företagsförsäkring uppgick 2021 till 37 miljarder SEK i inbetalda premier (år 2022 ökade inbetalda premier ytterligare till 39 miljarder). Den förmedlade marknaden, det vill säga sakförsäkringspremier från företagskunder som placerades av försäkringsförmedlare, uppskattades till 27 miljarder under 2021. Marknaden växte med 13% mellan 2020 och 2021, vilket är en stark tillväxt jämfört med den totala sakförsäkringsmarknaden för företagsförsäkring där den årliga tillväxten var 5% 2021.

Av rapporten framgår att försäkringsförmedlares främsta värdeskapande för kunder är tillgängligheten till konkurrensutsatt och välinformerat köp av sakförsäkringar. Försäkringsförmedlare driver på konkurrensen på försäkringsmarknaden vilket ger flera positiva effekter, såsom större valmöjligheter, produktutveckling och en mer harmoniserad marknad med bättre prissättning och villkor. Sedan år 2000 har antalet utländska försäkringsbolag registrerade hos Finansinspektionen stadigt ökat och i synnerhet under de senaste fem åren. I denna ökning finns både så kallade captivebolag och nya aktörer som med hjälp av försäkringsförmedlare kan nyttja EU:s inre marknad på ett mer effektivt sätt för sina kunders räkning.

När det kommer till värdeskapande för försäkringsbolag spelar försäkringsförmedlare en viktig roll i försäkringsbolagens distribution och kan genom sin förståelse för kunden vara en effektiv kontaktyta mellan de två parterna. Detta tyder på att försäkringsförmedlare bidrar med ett viktigt ekonomiskt värde för försäkringsbolagen genom effektiv distribution och marknadsanpassning. Ur ett makroekonomiskt och samhällsperspektiv bidrar försäkringsförmedlares närvaro med att skapa en mer konkurrens-

utsatt marknad. Det leder till större valmöjligheter och bättre kvalitet, där en kundanpassad försäkringsprodukt motverkar under- och överförsäkring. I ett större perspektiv kan de även minska samhällets transaktionskostnader för riskhantering och försäkring.

Majoriteten av både försäkringsförmedlare och försäkringsbolag anser att försäkringsförmedlarens roll kommer att öka i betydelse i framtiden. Både kunder och försäkringsbolag anser att försäkringsförmedlare bidrar med ett mervärde. Den förmedlade sakförsäkringsmarknaden har vuxit kraftigt och det finns inga indikationer på att trenden skulle vända i närtid. Försäkringsförmedlare bör främst fokusera på att effektivisera processer, system samt produkter i linje med kundernas och försäkringsbolagens framtida behov för att bibehålla och förstärka sin position i marknaden.

I en omvärld med alltmer globala affärstransaktioner och mer komplex riskbild, utgör försäkringsförmedlare en rådgivande part som finns med under hela kundresan för att hjälpa företagen att spara tid och resurser på att navigera i försäkringsmarknaden. Det finns dessutom idag större möjlighet att samla in data för att försäkringsförmedlare ska kunna föreslå mer individuellt anpassade försäkringslösningar. Dessa två delar bidrar till sannolikheten att kunder kommer i större utsträckning att vända sig till försäkringsförmedlare för att förstå omvärlden från ett riskperspektiv och för att få rådgivning i hur de kan hantera dessa risker.

SFM vill, med denna för svenskt vidkommande nya rapport, bidra till att höja kunskapen om försäkringsförmedlares värde hos intressenter och beslutsfattare som inte befinner sig på marknaden för sakförsäkringsförmedling, och samtidigt bidra med information till marknaden om dess utveckling och trend samt utgöra en utgångspunkt för diskussion om branschens framtid. Inledningsvis kommenteras mycket översiktligt den svenska försäkringsmarknaden som helhet och sakförsäkring som sådan, varefter rapporten behandlar den förmedlade sakförsäkringsmarknaden.

God läsning!



Per Johan Gidlund
Vd, Svenska försäkringsförmedlares förening, SFM

1 Inledning

1.1 Försäkringsförmedling och försäkringsförmedlare

Försäkringsförmedlarens roll varierar beroende på kundföretagets storlek, kunskap om riskhantering samt organisatoriska komplexitet. Övergripande är försäkringsförmedlarens roll att se över och analysera kundens övergripande försäkringsbehov. Utifrån kundens krav och behov hjälper försäkringsförmedlaren kunden att teckna ett lämpligt försäkringsskydd, förvalta löpande skötsel och fullgörande av försäkringsavtalen samt stötta vid skadeärenden.

Försäkringsförmedlare hjälper företag att anskaffa skydd för ett brett spektrum av risker som de möter i sin verksamhet, omvärld samt i mötet med kunder. Genom att hjälpa företag transferera vissa typer av risker till försäkringsbolag, ser försäkringsförmedlare till att verksamheter inom näringslivet inte begränsas eller hindras till följd av dessa risker, utan kan fokusera på sin kärnverksamhet och att affärer har möjlighet att hålla en hög kvalitet. Exempel på företagsförsäkringar som skyddar mot sådana typer av risker:



Cyberförsäkring

► Skyddar mot risker så som dataintrång, systemangrepp som kan resultera i avbrott i operativt arbete samt utpressning genom "ransomware-attacker".



VD-och styrelseförsäkring

► Skydd för VD och bolagstyrelse mot personligt betalningsansvar mot krav vid misstag eller felaktiga agerande i sin verksamhetsutövning.



Professionsansvarsförsäkring

► Skyddar mot utkrävning på skadestånd vid ett misstag eller felaktigt beslut inom den professionella rollen, t ex som rådgivare och konsulter.



Fastighetsförsäkring

► Skyddar mot skador på fastigheter så som inbrottskada, naturskada, brandskada, vattenskada samt andra möjliga skador.



M&A-försäkring

► Skyddar köpare och säljare vid förvärv eller avyttring av företag mot både kända och okända risker.

För att bedriva försäkringsförmedlarverksamhet krävs tillstånd från Finansinspektionen. Försäkringsförmedlare är finansmarknadsrättsligt att betrakta som en försäkringsdistributör, men kan något förenklat beskrivas som en rådgivare inom försäkring. Försäkringsförmedlare är reglerade i lag (2018:1219) om försäkringsdistribution och som sådan omfattas av långtgående krav på kundskydd och uppföranderegler.

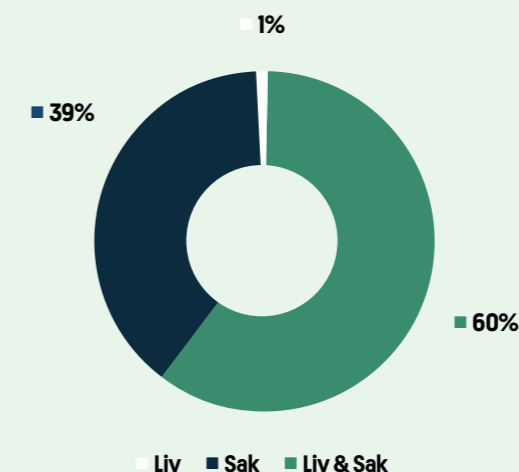
Den förmedlade liv- och sakförsäkringsmarknaden i Sverige består av 682³ försäkringsförmedlarbolag och de försäkringsbolag som samarbetar med dessa försäkringsförmedlare. Ca 65% av dessa bolag är medlemmar i SFM och är antingen verksamma på egen hand eller genom en organisation under gemensamt varumärke.⁴

Av de svenska försäkringsförmedlarna innehar 60% livtillstånd, 39% har saktillstånd och 1% har båda liv- och saktillstånd.

³ Baserat på utdrag från Finansinspektionen den 15 november 2022

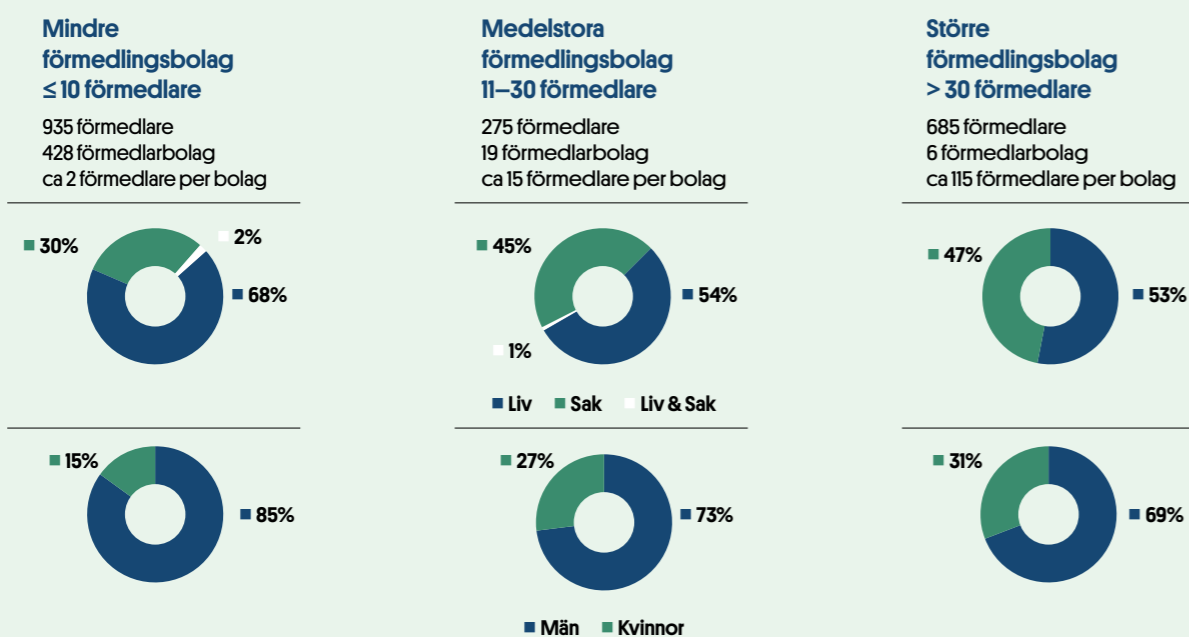
⁴ Baserat på data extraherad från SFM den 15 november 2022

Graf 1.1 – Illustrerar fördelning av tillstånd på det totala förmedlarbeståndet



Genom att dela in förmedlarbolagen i storlekssegment baserat på antalet individuella försäkringsförmedlare, synliggörs koncentrationen av försäkringsförmedlare i förmedlarbolagen. Den större delen av förmedlarlandskapet faller inom kategorien mindre förmedlarbolag (<10 försäkringsförmedlare).

Figur 1.2 – Kategorisering av förmedlarbolag baserat på bolag med enskilda tillstånd för försäkringsdistribution och antal individuella försäkringsförmedlare (endast SFM medlemmar)⁵



Flertalet av de mindre förmedlarbolagen ingår i olika samverkansformer, exempelvis som genom en sammanslutning av försäkringsförmedlare, som verkar under ett och samma namn, men med lokal närvaro. Det har blivit vanligare under de senaste åren att individuella försäkringsförmedlare väljer att ansluta sig till sammanslutningar. Nystartade enmansföretag som förmedlar liv- eller sakförsäkringar brukar redan efter något år gå med i en sammanslutning. En anledning till det kan vara regelverkstrycket.⁶

⁵ Fördelning av kön och tillstånd är baserat på individuella försäkringsförmedlare
⁶ Ebert (2020)

1.2 Bakgrund

Denna rapport är framtagen på uppdrag av Svenska Försäkringsförmedlarnas Förening (SFM) i syfte att visa på värdet och storleken av den svenska förmedlade sakförsäkringsmarknaden inom företagsförsäkring. Rapporten avser i huvudsak 2021 eftersom data som samlats utifrån det bokslutet medger bäst möjlig till jämförelser. I övrigt har tillgängliga marknadsdata använts och kompletterats av data samt insikter från branschen.

Till stöd i insamling och framtagande av rapporten har en extern konsultfirma anlåtts för att säkerställa tillbörlig informationsinsamling. Rapporten bygger på information insamlad från publikt tillgänglig information samt från försäkringsbolag och försäkringsförmedlare som ingår i SFM:s Forum för sakförsäkring.

1.3 Syfte

Rapportens syfte är att beskriva och analysera sakförmedlarmarknadens nytta och värde för samhälle, kunder och försäkringsbolag, från ett objektivt och datadrivet perspektiv. Underlaget i rapporten ger möjlighet att skapa större medvetenhet för relevanta aktörer såsom försäkringsbolag, förmedlarbolag, lagstiftare, myndigheter och andra organisationer och intressenter med intresse av förmedlad sakförsäkring.

Rapporten ger en deskriptiv bild av den förmedlade sakförsäkringsmarknaden och förmedlarlandskapet samt underlag för analys av marknadens utveckling, försäkringsförmedlarnas betydelse, roll för tillgänglighetsgörandet av den svenska sakförsäkringsmarknaden, nu och i framtiden.

1.4 Metod & genomförda undersökningar

För att skapa en datadriven rapport har data samlats in i form av enkäter och intervjuer med försäkringsförmedlare och försäkringsbolag. Utöver det har data och information samlats in från offentliga källor såsom Finansinspektionen, Svensk Försäkring samt ett antal andra källor. Alla deltagande försäkringsförmedlare i undersökningen är medlemmar i Svenska Försäkringsförmedlarnas Förening (SFM).

Två enkätundersökningar har genomförts:

- ▶ 10 försäkringsförmedlarbolag (alla SFM-medlemmar) tillfrågades om deras syn på ett antal områden samt om delgivning av relevant data.
- ▶ 10 försäkringsbolag tillfrågades om deras syn på ett antal områden samt om delgivning av data.

Fyra intervjuer genomfördes:

- ▶ Fyra försäkringsförmedlare från små, stora och internationella förmedlingsbolag intervjuades.

Data kring sakförsäkring för företagskunder och den förmedlade sakförsäkringsmarknaden finns i nuläget inte lätt tillgänglig för allmänheten eller saknas helt. Till följd av detta inkluderar dataanalysen i denna rapport, estimerat från personer med insikt och kännedom om marknaden, annan data (exempelvis omsättningsdata) samt genomsnitt av insamlad data. Med detta i åtanke ska inte den data som presenteras anses vedertagen

och som en exakt spegling av verkligheten utan som bästa möjliga estimat utifrån den data och information som samlats in och varit tillgänglig med an rapporten producerades.

- ▶ Fördelningen av sakförsäkringspremier på privat- och företagsförsäkringar har estimerats med hjälp av seniora försäkringsförmedlare i branschen.
- ▶ Data som samlats in från försäkringsförmedlarbolag har använts för att estimeras marknadsstorleken på den förmedlade sakförsäkringsmarknaden samt fördelning av premier på produkter, branscher och kundföretag. I avsaknad på data har genomsnitt, omsättningsdata och estimat använts.

I de undersökningar som genomfördes ombads förmedlarbolag och försäkringsbolag svara på ett antal kvalitativa frågor som exempelvis behandlade försäkringsförmedlars värdeskapande för olika intressenter, utmaningar, fokusområden med mera. För att kunna syntetisera svaren som kom in, har de kvalitativa svaren kodats in i ett antal olika kategorier (beroende på frågan) för att beräkna frekvens (inte unika svar) och möjliggöra en lättläst text samt visuellt tydliga illustrationer och grafer.

1.5 Avgränsningar

Rapporten kommer främst behandla sakförsäkringsmarknaden för företagskunder (företagsförsäkring) samt den förmedlade sakförsäkringsmarknaden, därmed inte konsumentförsäkringar. I det första kapitlet visas marknadsstorlek av den totala försäkringsmarknaden i Sverige innan avgränsning görs mot sakförsäkring.

Premiedata som används i rapporten kommer framför allt från Svensk Försäkrings statistikdatabas och är begränsad till den data som rapporterats in till Svensk Försäkring. Notera att totala premiesiffror inkluderar captivebolag.⁷

I avsnitt om sakförsäkringsmarknaden för företagskunder är data och rapporten avgränsad till sakskadeförsäkring, och utesluter därför personriskförsäkringar / hälsoförsäkringar. Följande försäkringar är därför inte inkluderade:

- ▶ Olycksfallsförsäkring
- ▶ Sjukförsäkring
- ▶ Sjukvårdsförsäkring
- ▶ Inkomst- och avgångsbidragsförsäkring
- ▶ Trygghetsförsäkring vid arbetsskada

Deltagande försäkringsförmedlare i undersökningen är sakförsäkringsförmedlare eller liv- och sakförsäkringsförmedlare. Endast livförsäkrings-

⁷ Captivebolag är dotterbolag som sätts upp för att finansiera moderbolagets risker och förluster, det kan ses som stora företags egna försäkringsbolag.

förmedlare har uteslutits, då det inte är rapportens fokus. Deltagande försäkringsbolag i undersökningen är sakförsäkringsbolag.

1.6 Rapportstruktur

Rapportens kapitel struktureras på följande sätt:

- ▶ Det första kapitlet beskriver den totala försäkringsmarknaden i Sverige, och fokuserar sedan på sakförsäkring för företagskunder. Detta inkluderar marknadsstorlek, distribution, konkurrenslandskapet samt förflyttningar på marknaden.
- ▶ Det andra kapitlet beskriver och analyserar den förmedlade sakförsäkringsmarknaden för företagskunder. Detta inkluderar en beskrivning av försäkringsförmedlars roll, en översikt av förmedlarlandskapet och marknadsstorlek på den förmedlade sakförsäkringsmarknaden.
- ▶ Det tredje kapitlet beskriver försäkringsförmedlars värde för kunder, försäkringsbolag och samhället, det baseras på försäkringsförmedlars och försäkringsbolagens egna perspektiv på försäkringsförmedlars värdeskapande.
- ▶ Det fjärde kapitlet beskriver försäkringsförmedlars roll och värdeskapande i framtiden, vad försäkringsförmedlars fokusområden och utmaningar kommer vara de kommande åren och vad de kommer stötta försäkringsbolag och kunder med i framtiden.

1.7 Några centrala begrepp

För denna rapport har följande begrepp med definitioner använts.

Försäkringsförmedling

Med försäkringsförmedling avses verksamhet som innebär att presentera eller föreslå försäkringsavtal eller genomföra förberedande arbete innan försäkringsavtal avtalas, för ett företags räkning ingå försäkringsavtal, eller bistå vid förvaltning och fullgörande av försäkringsavtal.

Försäkringsförmedlare

Försäkringsförmedlare är både den individuella rådgivaren som hjälper kunder och det bolag som har tillstånd att bedriva försäkringsförmedling.

Sakförsäkring

En sakförsäkring är en skadeförsäkring med uppgift att skydda det ekonomiska värdet på egendom, så som en fastighet eller ett fordon.

Företagsförsäkring

Försäkringar till olika typer av företag och organisationer; enskilda firmor,

noterade bolag, intresseorganisation och välgörenhetsorganisationer. Exempel på försäkringar är fastighetsförsäkring och sjö- & flygfartsförsäkring.

Privatförsäkring

Privatförsäkringar utgör skydd för privatpersoner, exempelvis hemförsäkring eller djurförsäkring.

Premie

En premie är priset för en försäkring, således det belopp som försäkringsbolaget tar ut för att försäkra en individs eller ett företags egendom under en bestämd tid.

Captivebolag

Ett captiveförsäkringsbolag är ett helägt dotterbolag som bildats för att tillhandahålla försäkring och riskreducerande tjänster för moderbolaget eller andra närstående bolag.

Bransch

De aktörer, personer och aktiviteter som är involverade i att tillhandahålla försäkring med hjälp av försäkringsförmedling.

Marknad

Marknad avser köp och försäljning av försäkringar och de medverkande som är involverade i dessa transaktioner där försäkringsförmedlare är involverade.

Underwriting

Genomförande av riskurval och riskbedömning för att kunna bestämma premie och övriga villkor som ska gälla i ett försäkringsavtal.

Private equity-bolag

Private equity-bolag är en typ av investeringsbolag som gör långsiktiga investeringar i onoterade bolag (utanför börsen).

InsurTech

Insurtech är en förkortning för Insurance Technology och syftar på den utveckling där digitalisering och innovation används för att förbättra och effektivisera affärsmodeller i försäkringsbranschen.

ESG

ESG står för Environmental, Social samt Governance. Begreppet syftar på hållbarhetsfrågor som berör företag, organisationer och samhället inom miljö, socialt ansvar och bolagsstyrning.



2 Den svenska försäkringsmarknaden

SAMMANFATTNING Marknaden för företagsförsäkring har haft en positiv tillväxt där samlad premievoly m ökat från 32 miljarder SEK till 39 miljarder SEK under perioden 2017-2022. Detta samtidigt som branschen hanterar utmaningar, och möjligheter, inom digitalisering, hållbarhet och cyber. Största ökningen står premier för ansvarsförsäkring med, 9%, där bland annat vd- och styrelseansvarsförsäkring utgör en viktig produkt för marknaden tillsammans med professionsförsäkringar. Insamlad data och försiktiga antaganden visar att premierna inom företagsförsäkring som går via försäkringsförmedlare uppgår till 27 miljarder per 2021. Ytterligare data om svensk företagsförsäkring skulle kunna öka förståelsen ytterligare för trender, utmaningar och möjligheter.

2.1 Värdekedjan för försäkring

Försäkring ses ofta som en lågintresseprodukt som inte uppmärksammas förrän en situation kräver det. Vikten av försäkringens existens för individuella människor, företag och samhället i stort, sträcker sig dock längre än de flesta är medvetna om. Försäkring utgör en viktig roll i vårt samhälle och för den ekonomiska utvecklingen. Försäkring möjliggör och driver ekonomisk aktivitet genom att skydda både liv och egendom mot risker som går att försäkra. Försäkringsbranschen ser även till att det finns skydd mot händelser som inträffar sällan men som orsakar mycket stora skador, såsom naturkatastrofer. Det är risker som är svåra att hantera, men genom att branschen har utvecklat avancerade globala riskanalysmetoder för omvärldsbevakning och använder global riskspridning är det möjligt att även hantera risker med långtgående och katastrofala skador och skydda den globala ekonomin, företag och individer.⁸ Således fyller försäkring en viktig funktion i samhället genom att bidra till stabilitet, ekonomisk trygghet och även tillväxt.⁹

⁸ Sveriges riksdag SOU 2013:28 (2013)
⁹ Svensk Försäkring (2023b)
¹⁰ Capgemini Research Institute (2022)

Figur 2.1 - Huvudsakliga aktiviteter i försäkringsvärdekedjan



2.2 Den totala försäkringsmarknaden

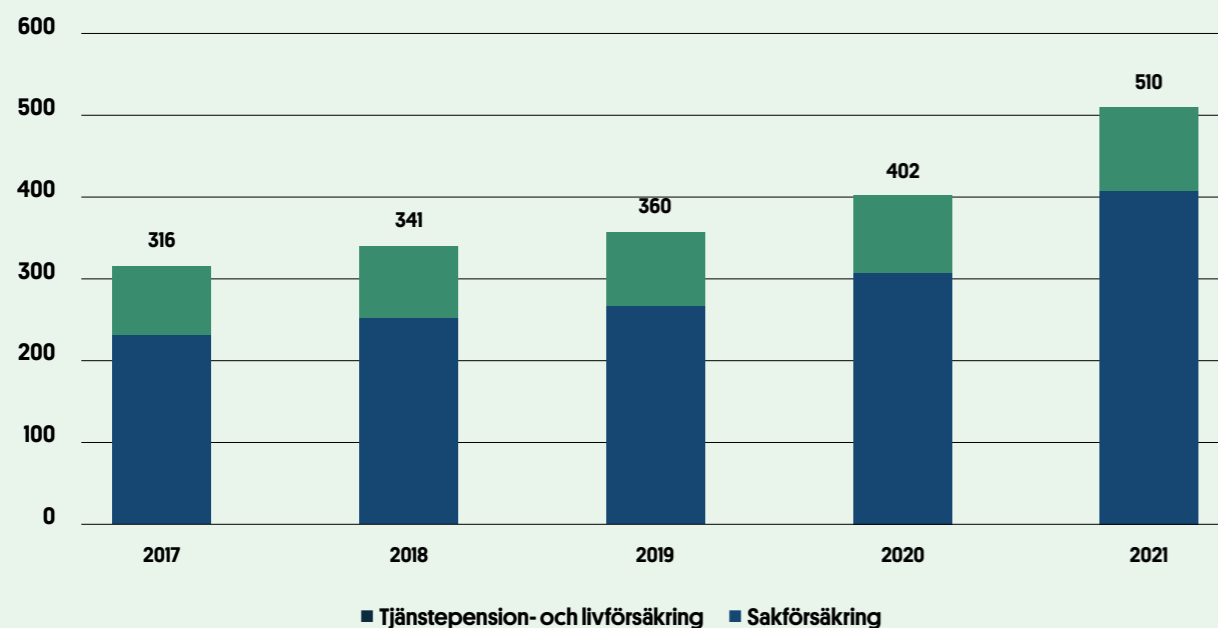
De senaste åren har varit mer turbulenta än vad de flesta hade kunnat förutspå på förhand - global pandemi, krig i Europa, en stegring av naturkatastrofer runt om i världen, skenande energipriser, höjda räntor, inflation som stigit över 10% i Sverige och ett börsår 2022 som varit det sämsta sedan finanskrisen 2008. Globalt har sakförsäkringsbolag upplevt ett större fokus på lönsamhet under 2022, till stor del kopplat till den höga inflationen. Trots detta klarade sig den globala sakförsäkringsmarknaden bättre än andra branscher, då börsvärdet på de femton största sakförsäkringsbolagen i världen minskade cirka 8% under första halvan av 2022, medan toppindexet på den globala börsen i genomsnitt sjönk med 14%.¹⁰

Osäkerheterna i världen påverkar försäkringsmarknaden på flera sätt, till exempel gör inflationen det dyrare att ersätta skador eftersom premier satts i förväg och den nedåtgående börsen påverkar investeringar. Dessutom gör en värld med oförutsägbara spelregler det svårare för försäkringsbolag globalt att skapa välutformade och ändamålsenliga försäkringar som möter kundernas behov, och även kompletterar samhällets skydd.¹¹ Under 2022 minskade även investeringarna i InsurTechs drastiskt, i jämförelse med rekordåret 2021.¹²

Den svenska försäkringsmarknaden har klarat sig bra trots turbulens och har fortsatt växa i en stadig takt. Inbetalda premier landade år 2021 på totalt 510 miljarder SEK, varav 80% utgjorde premier till liv- och tjänstepensionsförsäkringar. För att sätta den totala svenska försäkringsmarknadens storlek i perspektiv, motsvarar den mer än 40% av regeringens totala budget under samma år.¹³ Den totala svenska försäkringsmarknaden växte genomsnittligt med 10%¹⁴ mellan 2017 och 2021, främst drivet av den kraftiga tillväxten inom liv- och tjänstepensionsförsäkring, där förändringen mellan åren 2020 och 2021 var 34%. I kontrast till 2021, sjönk den totala marknaden till 461 miljarder SEK inbetalda premier under 2022, en minskning på 10% från 2021.

- ¹¹ Svensk Försäkring (2023a)
- ¹² Gallin (2022)
- ¹³ Finansdepartementet (2022)
- ¹⁴ Tillväxttakten är baserad på en sammansatt årlig tillväxtränta [CAGR]
- ¹⁵ Svensk Försäkrings statistikdatabas

Graf 2.2 – Premieinbetalningar i sak- & livförsäkringar 2017–2021 (miljarder SEK)¹⁵



2.3 Sakförsäkringsmarknaden

Försäkring delas i statistiska sammanhang upp i olika typer av produkter beroende på typ av risk som försäkras. Liv- och tjänstepensionsförsäkring är huvudsakligen kopplat till risken att avlida eller chansen att leva ett långt liv, medan sakförsäkring täcker risker på egendom, som fastighet eller fordon. Dessutom kategoriseras försäkring också utifrån typ av kundgrupp – privata individer och företag.

Privatförsäkring

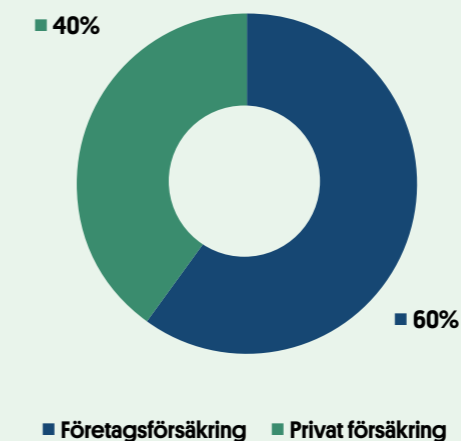
Utgör försäkringar för privatpersoner, exempelvis hemförsäkring, djurförsäkring, eller bilförsäkring.

Företagsförsäkring

Försäkringar till olika typer av företag och organisationer; enskilda firmor, noterade bolag, intresseorganisation och välgörenhetsorganisationer. Exempel på försäkringar är egendomsförsäkring och motorförsäkring samt försäkringar mot nischade risker som cyberförsäkring, förnybarenergiförsäkring och sjö- och flygfartsförsäkring.

Sakförsäkringsmarknaden i premier växte i genomsnitt med 3%¹⁶ mellan 2017 och 2021. I jämförelse växte den totala försäkringsmarknaden i premier med 10% under samma tidsperiod. Det totala värdet på sakförsäkringsmarknaden uppgick till 100 miljarder 2021, varav 60% kom från premier från privatförsäkringar och 40% från företagsförsäkringar. Utifrån tillgängliga information om 2022 har total försäkringsmarknad minskat, men sakförsäkringsmarknaden växer med 2,5 miljarder i premieinbetalningar, medan liv- och pensionsmarknaden minskade kraftigt.¹⁷

Graf 2.3 – Fördelning av sakförsäkring på privat- och företagsförsäkring 2021¹⁸

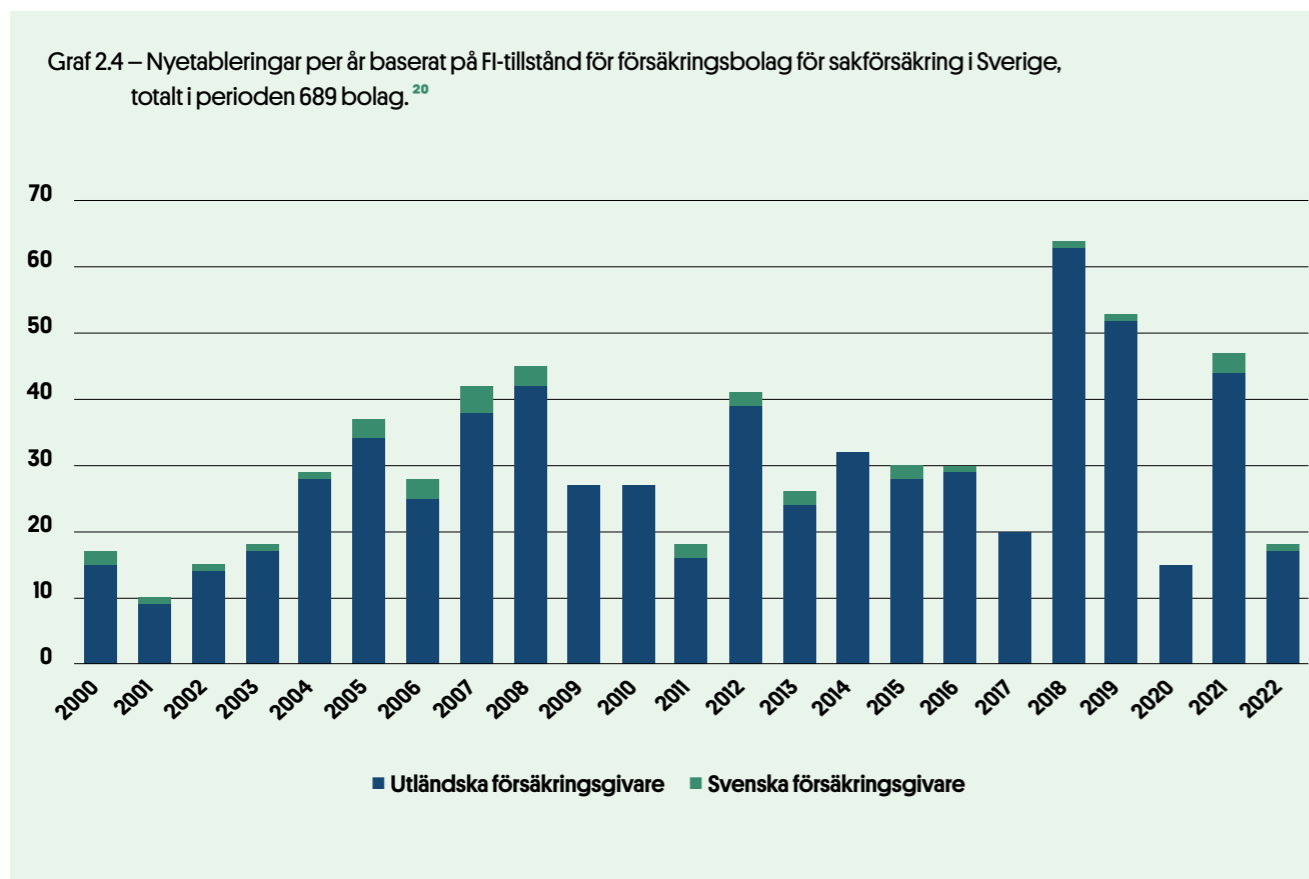


- ¹⁶ Årlig sammansatt tillväxttakt [CAGR]
- ¹⁷ Data från Svensk Försäkrings statistikdatabas
- ¹⁸ Data från Svensk Försäkrings statistikdatabas, samt estimat på fördelningen mellan privat och företagsförsäkring har applicerats

2.4 Utländska aktörer på sakförsäkringsmarknaden

Antalet utländska försäkringsbolag med tillstånd till försäljning i Sverige har ökat kraftigt de senaste 20 åren. Under 2018, 2019 och 2021 skedde det en stor nyetablering där 45–65 utländska försäkringsbolag fick tillstånd att sälja sakförsäkring i Sverige per år. Sett till antal är de utländska försäkringsbolagen många och dessa aktörer har som regel inte egen distributionskraft, och där erbjuder svenska försäkringsförmedlare en omedelbar tillgång till svensk marknad.

²⁰ Finansinspektionen [2023]
²¹ Söderström (1999)



2.5 Försäkring via captivebolag

En del av sakförsäkringsmarknaden är inte konkurrensutsatt då premier från vissa företag, vanligtvis stora koncerner, placeras i egna captivebolag, med syftet att försäkra de egna riskerna. Denna metod, för att hantera de egna riskerna, har funnits under många år och huvudsyftet är att ett försäkringsdotterbolag etableras med ändamålet att finansiera moderbolagets riskutflöde. Att etablera ett captivebolag kan av företag anses minska kostnaden för försäkring.²¹ Enligt data från

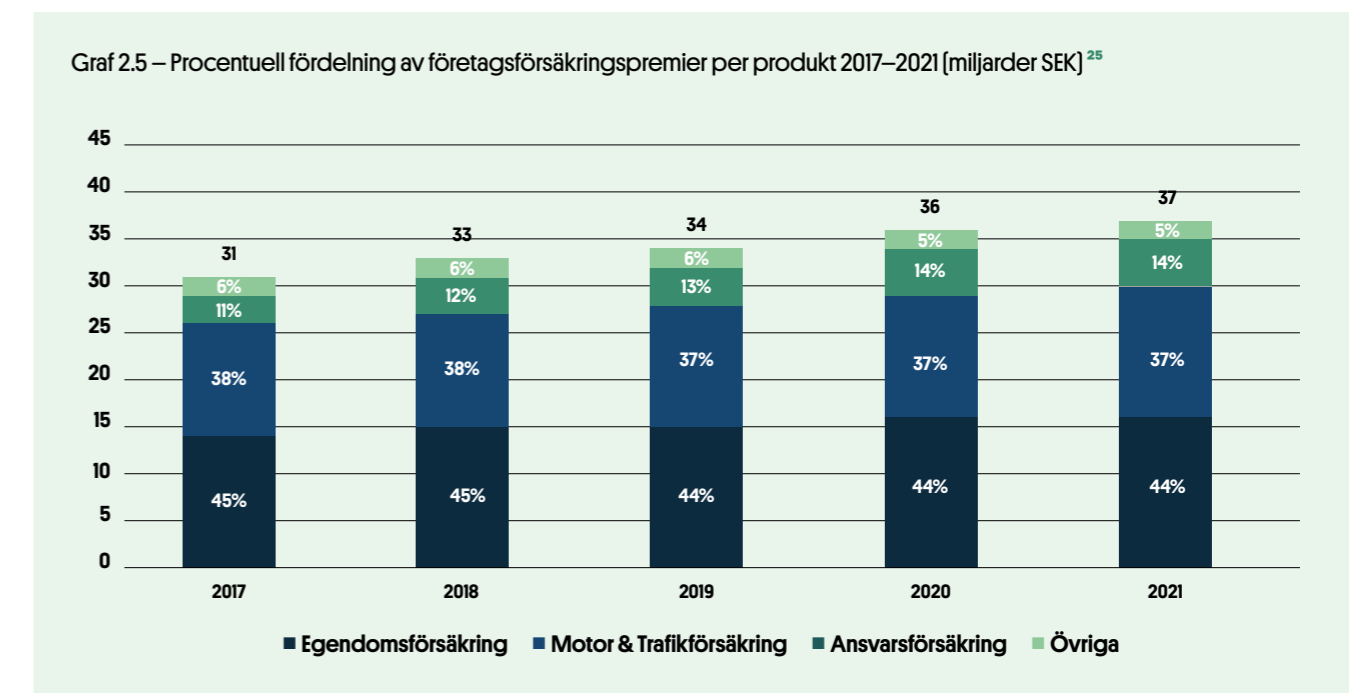
Svensk Försäkring placerades 5% av marknadens premier i captivebolag i Sverige under 2021. Det motsvarar nästan två miljarder SEK. Premier i captivebolag växte med en tillväxttakt på 2% mellan 2017 och 2021, i underkant med den resterande marknaden.

Fortsättningsvis fokuserar rapporten endast på sakförsäkring för företagskunder (företagsförsäkring), där data från personskadeförsäkringar inte ingår.

2.6 Sakförsäkringsmarknaden inom företagsförsäkring

Marknaden för företagsförsäkring uppgick 2021 till 37 miljarder SEK i inbetalda premier. År 2022 ökade den till 39 miljarder SEK.²² Den årliga tillväxttakten var i genomsnitt 5% år 2021, en ökning från 4% 2019 och 2020. Den genomsnittliga tillväxttakten mellan 2017 och 2021 var 3%.²³

Företagsförsäkring domineras av tre typer av försäkringar; egendom- och fastighetsförsäkring, motor- och trafikförsäkring samt ansvarsförsäkring.²⁴ Tillsammans utgör dessa 95% av totala premier inom företagsförsäkring i Sverige. De tre största produkterna köps vanligtvis av företagskunder som en kombinerad företagsförsäkring (så kallad KOFF). En kombinerad företagsförsäkring är en sammanslagen försäkring som innehåller olika typer av standardiserade försäkringsskydd som ska täcka de vanligaste riskerna som företag möter.

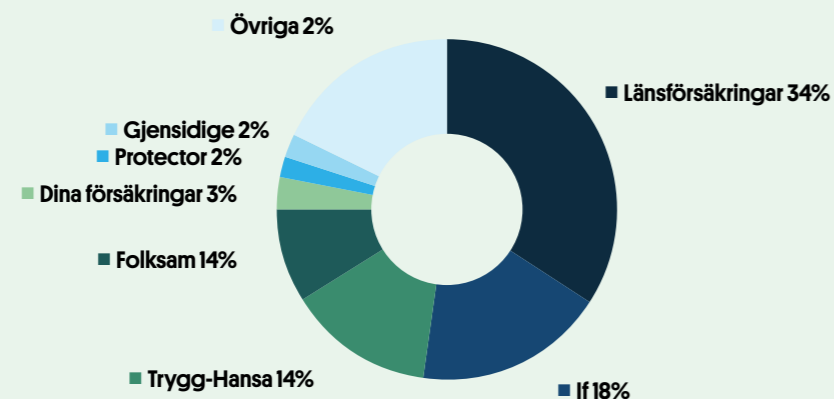


²² Baserat på data från Svensk Försäkrings statistikdatabas
²³ Årlig sammansatt tillväxttakt (CAGR)
²⁴ Baserat på Svensk försäkrings statistikdatabas
²⁵ Data från Svensk Försäkrings statistikdatabas, exklusive personriskförsäkringar

I mer än ett decennium har de fyra största sakförsäkringsbolagen haft majoriteten av marknaden, med närmare 75% i marknadsandelar. De största aktörerna är Länsförsäkringar, If, Trygg-Hansa och Folksam.

²⁶ Svensk Försäkrings statistikdatabas

Graf 2.6 – Marknadsandelar på sakförsäkringen för företagsförsäkring 2021²⁶



Utöver de fyra största aktörerna finns det ett antal mindre och medelstora försäkringsbolag samt internationella aktörer fördelat på 25% av marknadens premier. Notera att inbetalda premier till utländska försäkringsbolag med tillstånd att sälja försäkring i Sverige är förknippad med viss osäkerhet eftersom inte alla internationella aktörer rapporterar till Finansinspektionen och Svensk Försäkring.

2.7 Trender som påverkar företagsförsäkring

Aktuella trender på sakförsäkringsmarknaden som påverkar företagsförsäkring, relaterar primärt till att hantera den snabbt föränderliga världen vi lever i och dess effekter såsom digitalisering, hållbarhet, cyberrisker och försäkringsbehov i övrigt.

Digitalisering

Den fortgående digitaliseringen i vårt samhälle påverkar även försäkringsbranschen, vilken går mot mer digitala lösningar och effektivare system. Försäkringsbranschen är en relativt traditionell bransch som ännu inte är

i framkant i den gemensamma digitaliseringsresan, men en förflyttning sker mot en mer digital försäkringshantering och upplevelse för kunden. Kunderna har idag högre krav på kundupplevelsen och att större delar av kundens interaktion och försäkringsresa ska kunna ske digitalt. Försäkringsbranschen investerar därför stora summor i att utveckla sina system för att bli mer datadrivna samt automatisera interna processer.²⁷ På lite längre sikt förväntas digitaliseringen och dataanvändningen användas i större omfattning i beslutsfattandet och bana väg för utökade ekosystem.²⁸

Hållbarhet

Hållbar skadehantering håller på att växa fram som ett sätt för sakförsäkringsbolagen att möta kundernas efterfrågan på hållbarhetsansvar och kan leda till en betydande konkurrensfördel. Sakförsäkringsbolagen som ligger i framkant i sitt hållbarhetsarbete är de som har etablerade formella processer och på ett framgångsrikt vis kunnat integrera hållbarhetsaspekter i sina riskanalyser.²⁹ Även ökade risker kopplat till klimatet driver produktveckling och försäkringsbehov.

Cybersäkerhet

Intresset för cybersäkerhet har ökat kraftigt de senaste åren i takt med att antalet cyberattacker och -brott ökat lavinartat.³⁰ Marknaden för cyberförsäkring förväntas växa till 70 miljarder USD globalt till 2030 från dagens 12-13 miljarder USD.³¹ Parallellt med att cyberattacker blivit mer och mer sofistikerade och förlusterna ökat, har tillgängligheten på cyberförsäkring förändrats drastiskt de senaste åren. Den försäkringskapaciteten som tidigare fanns för cyberrisker, har begränsats kraftigt. En av anledningarna är att dessa typer av försäkringar är komplexa och kräver mycket kunskap som idag inte finns utbrett på den svenska marknaden. Försäkringsförmedlare som söker cyberskydd för sina kunder, vänder sig då tidvis till mer cybermogna försäkringsmarknader så som London när rätt kapacitet inte återfinns på den svenska sakförsäkringsmarknaden. Det finns estimerat på att endast ca 10% av cyberrisker är försäkrade, och det kan således finnas ett stort gap.³²

2.8 Distribution av företagsförsäkring

Svenska företag kan få tillgång till företagsförsäkring genom:

Direktförsäljning från försäkringsbolaget

När kunder köper försäkring direkt från försäkringsbolaget kan det ske med eller utan en anställd försäkringsrådgivare, där kunden förhandlar om försäkringskyddet med försäkringsbolaget. Försäkringsbolag tillhandahåller vanligen flera olika produkter. Kunden, med stöd från försäkringsbolaget, bedömer verksamheten och den egna risksitua-

²⁷ CGI (2022)

²⁸ EY (2023a)

²⁹ Söderberg & Partners (2023)

³⁰ CGI (2022)

³¹ Ebert (2023)

³² EY (2023b)

tionen samt vilket skydd som är ändamålsenligt. Kunden jämför själv de olika försäkringsbolagens erbjudanden.

Försäkringsförmedlare

När försäkring distribuerats genom en försäkringsförmedlare, ansvarar försäkringsförmedlaren för kundens krav och behov. Försäkringsförmedlare tar in information från kunden för att förstå försäkringsbehovet, baserat på deras verksamhet och identifierade risker. Försäkringsförmedlare inhämtar därefter möjliga försäkringslösningar och konkurrensutsätter försäkringsmarknaden, varefter bästa möjliga villkor till bästa möjliga pris föreslås för kunden.

Agenter eller anknutna försäkringsförmedlare

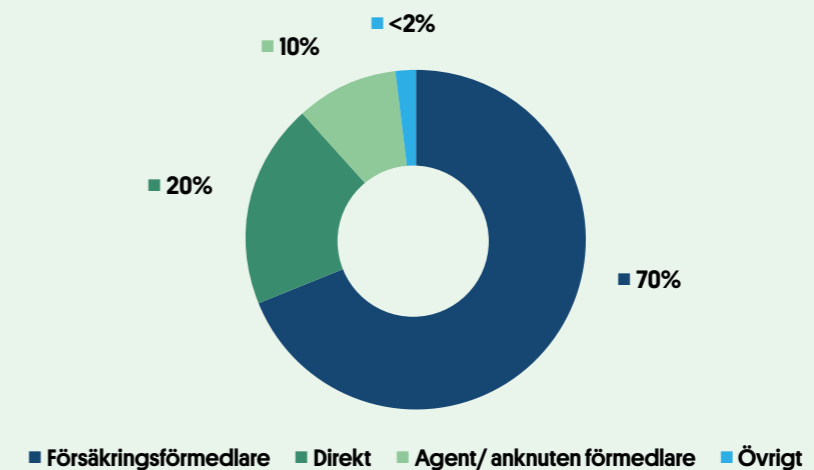
När försäkring distribueras genom en agent eller anknuten försäkringsförmedlare, eller liknande kanal (knuten till ett specifikt försäkringsbolag), arbetar agenten med kunden för att hitta passande skydd från som mest ett försäkringsbolag per produkt. Om kunden vill få förslag på lämplig försäkring från olika försäkringsbolag behöver kunden arbeta med flertal agenter.

Övriga kanaler, till exempel bankassurans, jämförelsetjänster

Försäkring distribueras också genom andra kanaler där försäkring oftast säljs till mindre företag, och är standardiserade produkter som inte anpassas efter den specifika kunden. Exempelvis, kan företagsförsäkring för egenföretagare- och mindre företag säljas genom banker, så kallad bankassurans. Utöver det kommer det in nya aktörer på sakförsäkringsmarknaden som erbjuder företag nya sätt att skaffa försäkring på.

Det är vanskligt att jämföra den samlade marknaden för sakförsäkring för företagsförsäkring med uppgifterna om den förmedlade marknaden, eftersom den förmedlade marknaden dels kan innehålla premier till försäkringsbolag som inte rapporterar till Finansinspektionen och dels eftersom omsättningen för vissa förmedlarbolag även innehåller intäkter från privatmarknad eller annan verksamhet. Insamlad data och försiktiga antaganden visar att premierna inom företagsförsäkring som går via försäkringsförmedlare uppgår till 27 miljarder per 2021. Om dessa premier skulle ställas i relation till tillgänglig statistik om marknaden, skulle 70% av sakförsäkringspremier distribueras genom försäkringsförmedlare. Det skulle göra förmedlarkanalerna till den primära kanalen för distribution av företagsförsäkring. Nästföljande är direkt distribution, där företagskunder köper försäkring direkt från försäkringsbolag. Cirka 10% av marknaden köper sakförsäkringar genom agenter eller anknutna försäkringsförmedlare. Övriga premier flödar genom bankassuranskanalen eller övriga kanaler. Enligt branschens uppfattning bedöms emellertid fördelningen mellan förmedlad och direktsåld marknad vara ungefär 50/50. Sammantaget finns det förbättringspotential i tillgänglig data över den förmedlade marknaden.

Graf 2.7 – Hypotetisk fördelning av totala företagsförsäkringspremier fördelade på distributionskanaler år 2021³³



³³ Baserat på insamlad data och estimat. "Övrigt" inkluderar bankassurans.

3 Den förmedlade sakförsäkringsmarknaden

SAMMANFATTNING Försäkringsförmedlare fyller en viktig roll på försäkringsmarknaden och i näringslivet. Försäkringsförmedlare bistår företagskunder med att säkerställa ändamålsenligt försäkringsskydd mot de risker som kunden är exponerad mot och att dessa risker inte leder till negativ påverkan för den enskilda kunden, näringslivet och samhället i stort.

Den förmedlade sakförsäkringsmarknaden estimeras ha uppgått till cirka 27 miljarder SEK i inbetalda premier under 2021 och växte med 13% mellan 2020 och 2021. Tillväxttakten visar på en stark utveckling avseende den svenska förmedlade sakförsäkringsmarknaden, särskilt vid jämförelse med sakförsäkringsmarknadens (för företagsförsäkring) årliga tillväxt mellan 2020 och 2021 på endast 5%. Dessutom har antalet kunder som väljer att arbeta med försäkringsförmedlare ökat de senaste tre åren.³⁴

Att den förmedlade sakförsäkringsmarknaden har växt kraftigt de senaste tre åren, speciellt i jämförelse med den totala sakförsäkringsmarknaden, och sett ett ökat tillflöde av nya kunder, bidrar till bilden att företag i

större utsträckning värdesätter den roll och det värdet som försäkringsförmedlare bidrar med i processen att säkerställa att företag har rätt skydd för verksamhetsrisker. I en snabbt föränderlig värld med digitalisering, naturkatastrofer, cyberattacker är det sannolikt att kunder allt oftare kan komma att vända sig till försäkringsförmedlare för att förstå världen runt omkring dem från ett riskperspektiv och för rådgivning i att hantera den.

³⁴ Baserat på insamlad data och estimat

3.1 Marknadsöversikt

Den förmedlade sakförsäkringsmarknaden för företagskunder estimeras för 2021 till cirka 27 miljarder SEK i inbetalda premier.³⁵ Medan den totala sakförsäkringsmarknaden för företagskunder hade en tillväxttakt på 5% 2021, växte den förmedlade sakförsäkringsmarknaden med 13%. Detta indikerar att den förmedlade försäkringsmarknaden växer kraftigt i jämförelse med den totala sakförsäkringsmarknaden för företag. Dessutom har antalet kunder som väljer att arbeta med försäkringsförmedlare ökat de senaste tre åren.³⁶

Majoriteten av premierna som placeras av försäkringsförmedlare kommer från produktkategorin egendom- och fastighetsförsäkring (20%), tätt följt av motor- & trafikförsäkring (18%) och tillsammans med kombinerad företagsförsäkring utgör de tre produkterna mer än hälften av marknaden.³⁷

Cirka 20% av de förmedlade inbetalda premierna kommer från tillverkningsverksamheter, 12% kommer från verksamheter inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik, 12% kommer från handel, och 8% från byggbranschen. Resterande premier fördelas över övriga branscher och verksamheter.³⁹

³⁵ Baserat på insamlad data och estimat

³⁶ Baserat på insamlad data och estimat

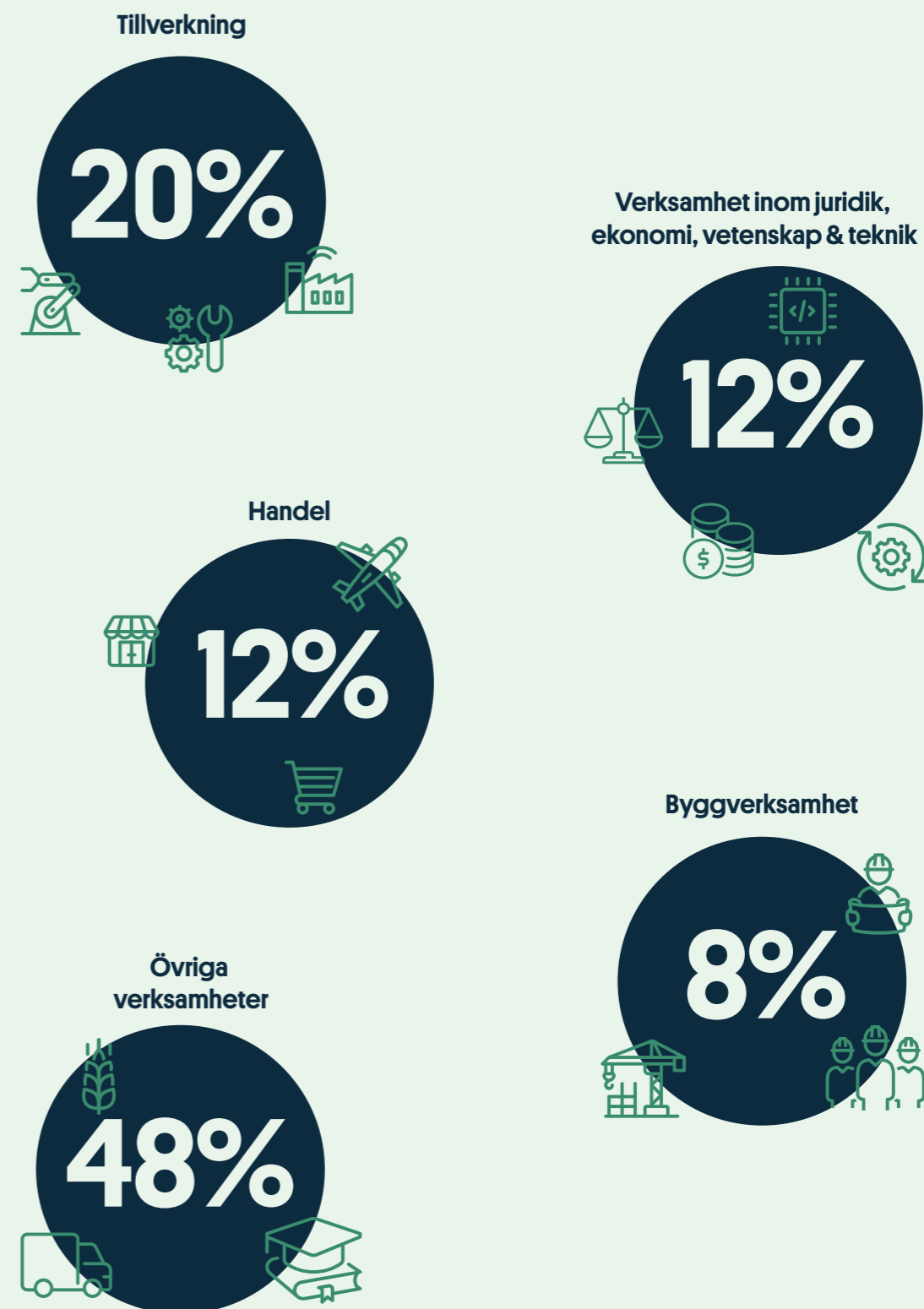
³⁷ Det får noteras att ansvarsförsäkring definitionsmässigt enligt lag och offentlig statistik, återfinns i flera av delkategorierna i Graf 3.1 och att ansvarsförsäkring (11%) i grafen avser övrig ansvarsförsäkring.

³⁸ Baserat på insamlad data och estimat

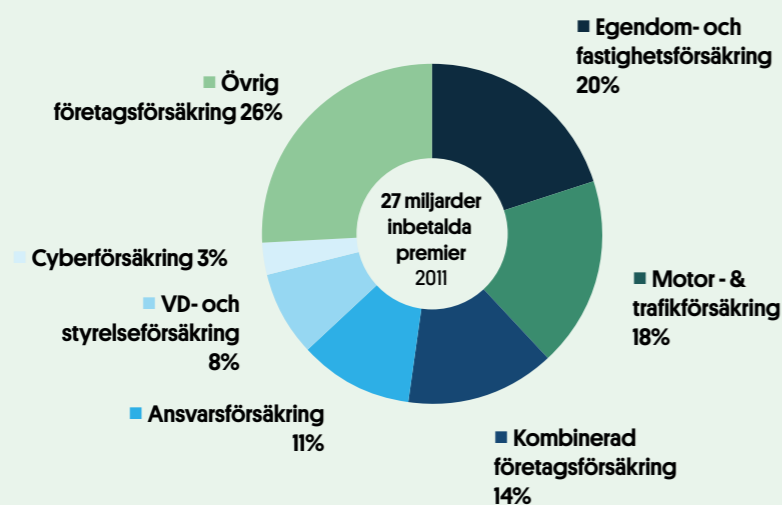
³⁹ Baserat på insamlad data och estimat

⁴⁰ SNI avdelningar: Tillverkning – C, Verksamheter inom juridik, ekonomi, vetenskap & teknik – M, Handel – G, Byggverksamhet – F, Övriga verksamheter – alla avdelningar exklusive de föregående nämnda

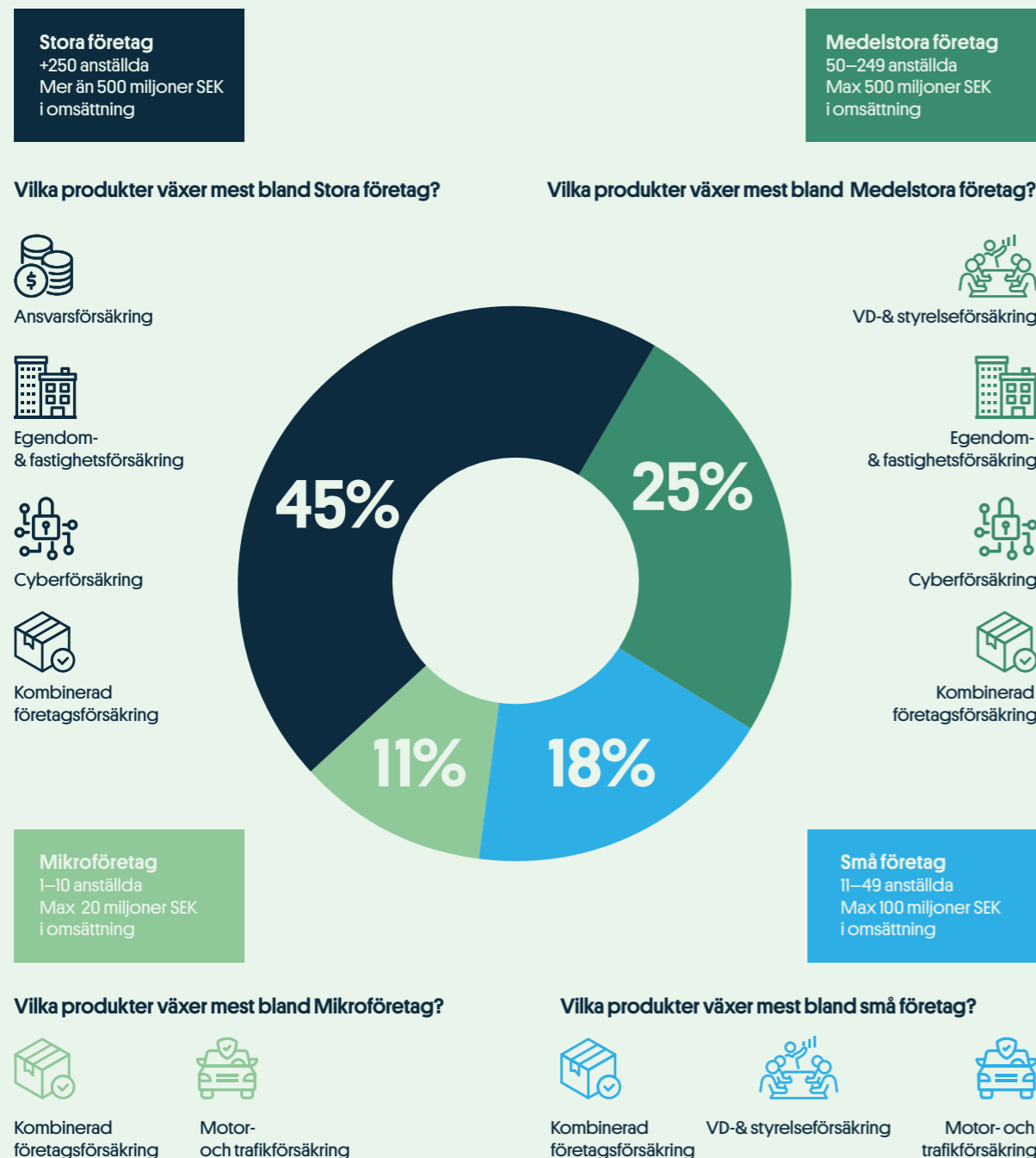
Figur 3.2 – Estimerad fördelning av förmedlade sakförsäkringspremier (företagsförsäkring) per bransch år 2021.⁴⁰



Graf 3.1 – Estimerade sakförsäkringspremier (företagsförsäkring) fördelade på produkter år 2021³⁸



Figur 3.3 – Estimerad fördelning av förmedlade sakförsäkringspremier på kundföretagsstorlek år 2021 samt produkter med störst tillväxt under 2021 beroende på kundföretagsstorlek.⁴¹



Cirka 45% av förmedlade premier flödar från stora företag, 25%, kommer från medelstora företag och resterande förmedlade premier kommer från kunder som är småföretag, 18%, och mikroföretag, 11%.⁴²

3.2 Trender som påverkar sakförsäkringsförmedling

Konsolidering på förmedlarmarknaden och inflöde av externt kapital

Under de senaste åren har externa partners i form av private equity-bolag etablerats på den svenska förmedlarmarknaden. Att externa investerare vill investera i den svenska förmedlarmarknaden tyder på att det är en attraktiv bransch. Konsolideringen på förmedlarmarknaden åskådliggörs av att antalet förmedlarbolag hos SFM har minskat med 70% mellan 2010–2021, medan antalet individuella försäkringsförmedlare har ökat med 22% under samma tidsperiod. Även hos FI minskar antalet registrerade förmedlarbolag.⁴³

Konsolideringen som sker bidrar till att branschen utvecklas, exempelvis genom att större förmedlaraktörer får större förhandlingskraft och kan följaktligen driva på kundens ärende med större framdrift. Ett annat exempel är att små bolag genom nya partnerskap och förvärv får ta del av digitalisering och systemutveckling som de inte har möjlighet att själva investera i som mindre aktörer. En större marknadskonsolidering kan dock komma med vissa utmaningar, exempelvis kan mångfalden i konkurrensen inom vissa kundsegment påverkas negativt. Detta skulle kunna ske genom att förmedlare som växer i storlek väljer att främst fokusera på större företag och globala affärer, vilket kan leda till att mindre och medelstora företagskunder uppfattar att de erbjuds mindre anpassade produkter och en lägre nivå av service (exempelvis genom breda upphandlingar). Ytterligare en effekt kan bli att efterfrågan på kunnig personal ökar vilket leder till kompetensbrist i branschen och att löner stiger snabbt i jakten på kompetens, vilket kan skapa utmaningar att bibehålla personal, möta lönekrav samt att säkerställa att rätt kunskap finns inom förmedlarbolaget.⁴⁴

⁴¹ SNI avdelningar: Tillverkning – C, Verksamheter inom juridik, ekonomi, vetenskap & teknik – M, Handel – G, Byggverksamhet – F, Övriga verksamheter – alla avdelningar exklusive de föregående nämnda

⁴² Baserat på insamlad data och estimat. Det får noteras att ansvarsförsäkring definitions- mässigt enligt lag och offentlig statistik, återfinns i flera av del- kategorierna i Figur 3.3 och att ansvarsförsäkring avser då övrig ansvarsförsäkring som inte är del av en sammansatt produkt.

⁴³ Engmark (2023)

⁴⁴ Ebert (2022)

4 Värdet av försäkringsförmedlare för kunder, försäkringsbolag och samhället

SAMMANFATTNING För kunder skapar försäkringsförmedlare värden genom att driva på konkurrensen i försäkringsmarknaden. Det ger flera positiva effekter som större valmöjligheter, produktutveckling och en mer harmoniserad marknad med konkurrenskraftig prisättning och villkor. Genom kunskap och kompetens om försäkringar utgör försäkringsförmedlaren den personliga rådgivaren till kunden som istället kan fokusera på sin kärnverksamhet.

De viktigaste värdena försäkringsförmedlare bidrar med till försäkringsbolagen enligt undersökningen, är distributionskraft, tillsammans med insikt om kund och marknad samt tillgång till snabb och korrekt information. Den förmedlade sakförsäkringsmarknaden har en stark tillväxt, vilket visar på att värden skapas för kunder, försäkringsbolag och samhället i allt större utsträckning. För företagsförsäkringsmarknaden som helhet blir

försäkringsförmedlarens roll allt viktigare, där de värden som skapas i den förmedlade sakförsäkringsmarknaden bidrar till fortsatt tillväxt i stort. Undersökningen pekar på att det kan finnas utmaningar i samarbetet mellan försäkringsföretagen och förmedlarna, då branschen bland annat upplever att det blir vanligare att brister i kompetensväxlingen mellan äldre och yngre försäkringsförmedlare uppstår. Försäkringsbolagen menar också att vissa försäkringsförmedlare är alltför fokuserade på pris när de jämför försäkringsattribut mellan försäkringsbolagen. Svaren ger också stöd för att försäkringsförmedlare i större utsträckning har möjlighet att synliggöra för försäkringsbolag och kunder de värden som skapas utöver just distributionskraft.

För samhället skapar försäkringsförmedlare värden genom att öka medvetenheten hos svenska företag och i offentlig verksamhet, om de risker verksamheten är förknippad med och hur dessa risker dels förebyggs på förhand, dels försäkras effektivt. Eftersom regelverket för försäkringsförmedlare ställer krav på omsorg om kunden och dess försäkringsbehov, får det positiva effekter på samhällsnivå genom ökad riskmedvetenhet och lägre kostnader för samhället då företagens försäkringar kan vara kostnadstäckande.

Det följande kapitlet baseras främst på information och data inhämtad från den genomförda undersökningen med försäkringsförmedlare och försäkringsbolag. Försäkringsförmedlare skapar värde för olika typer av intressenter, inte minst för deras kunder, men också försäkringsbolag, försäkringsmarknaden och samhället:

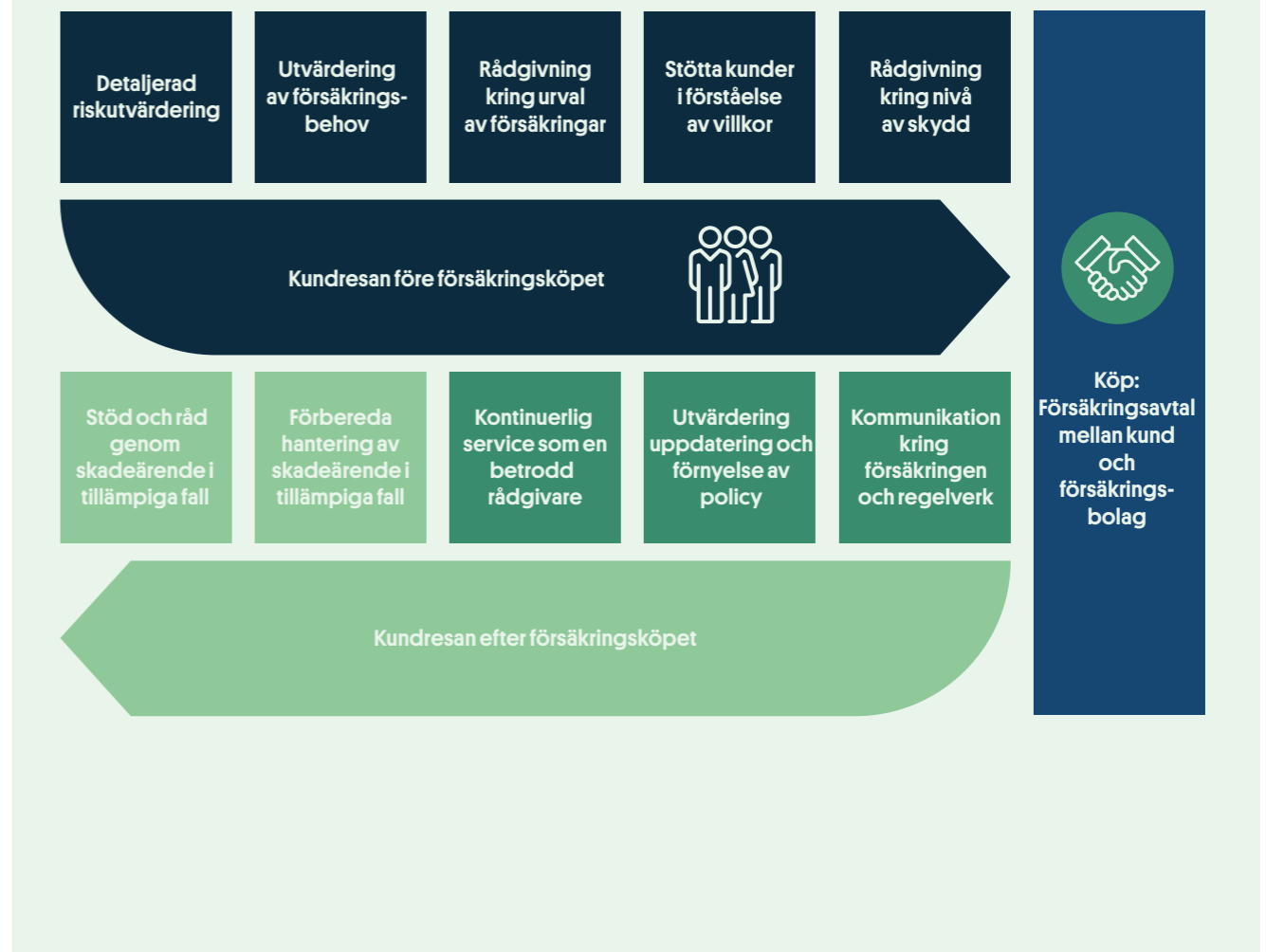
- **Kunder:** Försäkringsförmedlare förenklar köpprocessen av lämplig försäkring för kunder, skapar tillgänglighet och erbjuder ett urval och tillhandahåller stöd under försäkringens livscykel.
- **Försäkringsbolag:** Försäkringsförmedlare stöttar försäkringsbolag genom att effektivt distribuera deras produkter. Försäkringsbolag använder försäkringsförmedlare för att reducera distributionskostnader, få tillgång till en större kundbas samt bli stöttade i produktutveckling.
- **Försäkringsmarknaden och samhället:** Försäkringsförmedlars närvaro på försäkringsmarknaden skapar större valmöjlighet, konkurrens samt lämpligare försäkringsskydd vilket motverkar under- eller överförsäkring och främjar en mer effektiv marknad. Försäkringsförmedlare kan bidra till minskade transaktionskostnader i samhället genom att påskynda återhämtning efter stora skadehändelser.

4.1 Försäkringsförmedlars värdeskapande för kunder

Försäkringsförmedlarnas närvaro på försäkringsmarknaden skapar en mer konkurrensutsatt marknad, vilket leder till större valmöjligheter och bättre kvalitet. Deras uppgift att finna en välanpassad försäkringsprodukt utifrån kundens behov motverkar också problem kring under- och överförsäkring. I ett större perspektiv kan de även minska samhällets transaktionskostnader.

Försäkringsförmedlars roll i gränssnitt mellan kund och försäkringsbolag skapar värde för kunden både före och efter själva försäkringsköpet. Figur 3.1 illustrerar de tjänster som en försäkringsförmedlare kan bidra med i kundresans olika delar.⁴⁵

Figur 4.1 – Kundresan med en försäkringsförmedlare.⁴⁶



I regel utför en försäkringsförmedlare en mer konkurrensutsatt upphandling av en försäkringsprodukt jämfört med andra distributionskanaler. En kund som köper försäkring direkt från ett försäkringsbolag eller genom en anknuten försäkringsförmedlare får därför inte en översikt över urvalet av försäkringsprodukterna som är tillgängliga på marknaden. Genom en försäkringsförmedlare kan kunden få tillgång till ett brett produkturval och administrativ hjälp i flera delar. Genom att anlita en försäkringsförmedlare kan försäkringsprodukten därför bli väl anpassad till kunden. Nedan följer några av de främsta värdena som försäkringsförmedlare bidrar med gentemot kunden.

⁴⁵ Försäkringsförmedlaren har en fullmakt att vara kundens företrädare i hela kundresan men uppdragets omfattning beror på kundens behov. Således kan de olika stegen utgöra större eller mindre del i varje enskilt fall.

⁴⁶ Deloitte [2020]

Försäkringsförmedlares roll ur ett konkurrensperspektiv

Förmedling är en konkurrensutsatt tjänst med många aktörer, inkluderat banker, anknutna försäkringsförmedlare och försäkringsbolagens direktförsäljning. Konkurrensen innebär bland annat att försäkringsbolag blir tvungna att bli mer innovativa och därmed utveckla ett mer attraktivt erbjudande för att behålla sin marknadsandel, vilket i sin tur resulterar i en mer robust försäkringsmarknad med ett brett utbud av produkter. En hög konkurrensutsatt marknad leder även till att rykte och förtroende blir en viktig faktor som byggs upp med tiden. Vissa försäkringsförmedlare driver på detta ytterligare då de genomför analyser av försäkringsbolagens prestationer, till exempel Söderberg & Partners utvärdering av försäkringsbolagens hållbarhetsarbete.

Försäkringsförmedlaren förstår kunders unika behov

Försäkringsförmedlaren utgör en rådgivande part som finns med under hela kundresan för att hjälpa kunden att spara tid och resurser på att navigera i försäkringsmarknadens komplexa struktur. Genom att tillhandahålla rådgivning och god försäkringskompetens kan försäkringsförmedlaren styra kunden till rätt lösningar som passar det specifika företags situation. Försäkringsförmedlaren lär känna företags verksamhet och risker och kan på så vis bistå med en rådgivning baserad på det specifika fallet. Till exempel värderar kunderna den lokala expertis som försäkringsförmedlare kan bistå med.

Kunskap och erfarenhet för att hitta rätt lösningar

Innan försäkringsköpet står kunden inför flera komplicerade val kopplat till riskutvärdering och försäkringsbehov. I stället för att företaget själva ska navigera försäkringsmarknadens utbud och ta del av de fullständiga försäkringsvillkoren kan en försäkringsförmedlare hjälpa att hitta en anpassad försäkringslösning baserat på kundens behov och hjälpa kunden att förstå villkoren.

Genom försäkringsförmedlaren kunskap och erfarenhet kan de säkerställa att kunden får en helhetsbild av de egna behoven, riskexponeringen samt de specifika produkttegenskaperna. Detta resulterar i att kunden kan göra mer upplysta val kring den försäkringslösning som passar bäst sett till risk, behov, villkor och nivå av försäkringskydd. I den genomförda undersökningen uppger försäkringsförmedlare att de räknar med att flera kunder har en begränsad förståelse för den egna risksituationen samt att de flesta har en någorlunda bra förståelse men ingen av de deltagande förmedlarna i undersökningen anser att kunder har en djupgående förståelse och är inte heller helt införstådda i sin risksituation.

Skräddarsydda lösningar genom enbart en kontaktperson

Försäkringsförmedlare kan innan köp av försäkring hjälpa till med villkorsrådgivning och formulering, vilket gör att de kan bistå med att utforma

Figur 4.2 – Försäkringsförmedlares perspektiv på kunders genomsnittliga förståelse av deras egen interna risknivå.



skräddarsydda lösningar för kunder inom särskilda branscher eller som behöver nischade produkter. De kan även bygga individuella lösningar genom att sprida företagets försäkringar på flera olika försäkringsbolag baserat på de aktörer som levererar de bästa produkterna inom varje område. Försäkringsförmedlaren ger kunden värde genom att ha en helhetsbild och vara den övergripande kontaktpersonen i stället för att företaget ska behöva ha olika kontakter inom varje bolag där de har tecknat försäkringar. Detta är särskilt aktuellt för större bolag med mer komplexa försäkringsbehov, där samordningen av olika försäkringsavtal är mycket värdefullt.

Kontinuerlig service efter köp

Efter att försäkringsavtalet är tecknat fortlöper försäkringsförmedlaren roll som representant för kunden. Försäkringsförmedlaren fortsätter att ge kontinuerlig service för att säkerställa att försäkringen uppdateras efter eventuella förändrade förutsättningar. Det kan bland annat innefatta uppdateringar drivet av regelverksförändringar eller förnyelse av försäkringsavtalet. För större och mer komplexa behov kan försäkringsförmedlare även hjälpa till att samordna kassaflöden kopplade till försäkringar, till exempel premieinbetalningar och skadeersättningar. Försäkringsförmedlare kan även bidra med att arbeta skadeförebyggande tillsammans med kunden genom exempelvis riskutbildning. Genom att kunden kan visa på bättre riskhantering kan försäkringspremien komma att sänkas.

Bistå i skadeprocessen

Om en skada inträffar, kan försäkringsförmedlaren agera som vägled-

are under skadeanmälningsprocessen, dels i form av att förbereda själva anmälan, dels genom att aktivt hjälpa till i den påbörjade processen. Detta kan leda mer tidseffektiva och smidigare skadeanmälningsprocesser. Försäkringsförmedlaren har en nyckelroll i att hjälpa kunden att förstå omfattningen av deras skydd för att säkerställa att skadeanspråket överensstämmer med den ersättning som de har rätt till.

I de fall då skadan inte ersätts kan det vara mindre sannolikt att kunderna blir missnöjda med utfallet om en försäkringsförmedlare har varit involverad, då det enligt studier framgår att kundernas förväntningar om försäkringsskyddets omfattning stämmer bättre överens jämfört med om de köpt produkten via en annan distributionskanal.⁴⁷ Försäkringsförmedlaren upphandlingsunderlag kan vara en förklaring till varför kunder inte blir missnöjda med skaderegleringen om ersättningen inte utgår.

Konkurrens leder till bättre produkter

Över lag leder försäkringsförmedlare till en mer konkurrensutsatt försäkringsmarknad vilket i sin tur resulterar i kundnytta i form av större valmöjligheter och bättre kvalitet. Försäkringsbolagen måste konkurrera och vara innovativa för att behålla sin marknadsandel, vilket gynnar både produkternas utveckling såväl som prissättningen och villkoren. Se även avsnittet ”Försäkringsförmedlars roll ur ett konkurrensperspektiv”.

⁴⁷ National Insurance Brokers Association of Australia (2020)

Kundernas syn på försäkringsförmedlare

Varje år undersöker Svenskt Kvalitetsindex kundnöjdheten i försäkringsbranschen i bred bemärkelse, och det är tydligt att kundnöjdheten för försäkringsförmedlare i branschen har ökat stadigt med åren. Det bör noteras att Svenskt Kvalitetsindex inte delar upp undersökningen för liv eller sak, utan resultatet är vad både liv- och sakförsäkringskunder har svarat om försäkringsförmedlare. Kundnöjdheten låg år 2018 på 69,0%, medan 2022 ökade siffran till 72,5%. Samtidigt har kundnöjdhet för branschen med sakförsäkringar till direktkund legat stadigt på nästan exakt samma nivå (68,0% år 2018 och 68,1% år 2022). Detta talar för att förmedlarbolag bidrar med ett mervärde som kunderna uppskattar. Svenskt Kvalitetsindex kommenterar själva att förmedlarbranschen ”skapar ett tydligt mervärde” och att det är en bransch som har fått ett bättre rykte över åren.⁴⁸

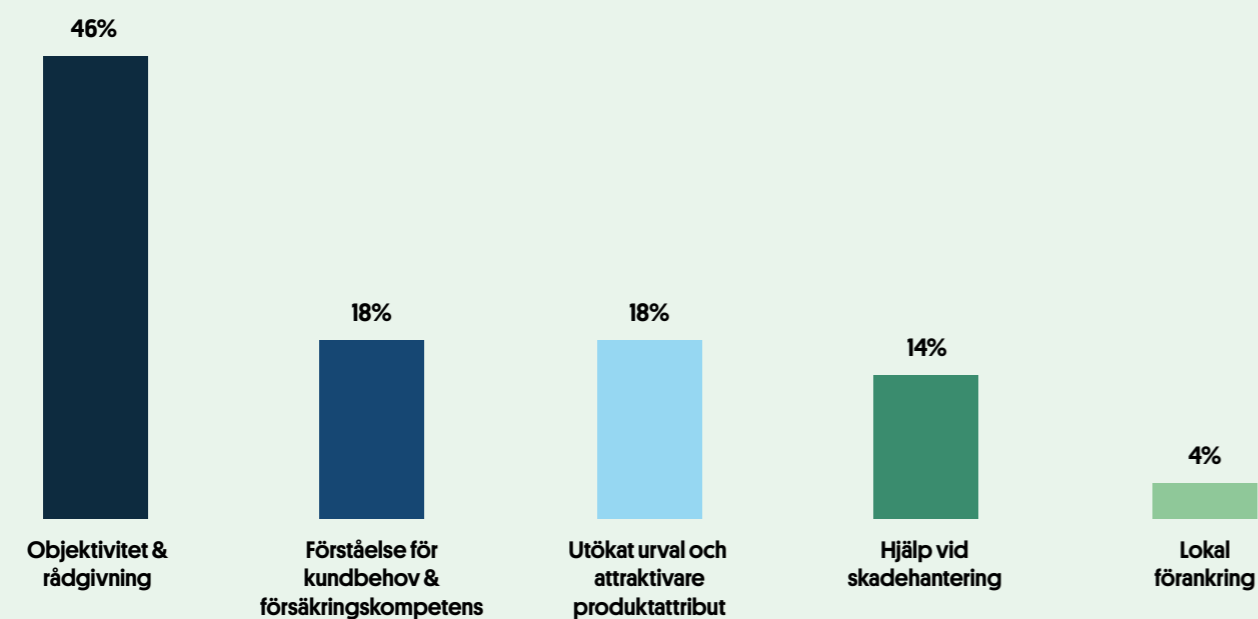
Det finns en komplexitet i försäkringsförmedlaren roll som mellanhand, där de bidrar till bättre konkurrens på marknaden och genomför stora upphandlingar för att pressa priser, samtidigt som de också ska bli ersatta för de tjänster de erbjuder kunder. Kritiker menar att större företag kan upphandla egna lösningar direkt via ett försäkringsbolag utan inblandning av en intermediär aktör som tar betalt för upphandling. I brist på data är det dessvärre svårt att leda i bevis i vilken utsträckning det är ekonomiskt förmånligare att gå via en försäkringsförmedlare.

Svenskt Kvalitetsindex nämner även att de individuella försäkringsförmedlarna är en viktig faktor i det höga betyget från kunderna.⁴⁹ SKI:s undersökning visar att kunder upplever passivitet hos försäkringsbolagen, till skillnad från försäkringsförmedlarbolagen. Kundernas förväntningar på kommunikationen med försäkringsbolagen har ökat och i dagsläget möts inte förväntningar vad gäller initiativtagande, återkoppling, snabbhet och smidighet. Undersökningen visar även att kunder som har haft en skada är mindre nöjda jämfört med de kunder som inte har haft någon skada, vilket också härleder till kommunikationen mellan kund och försäkringsbolag. Med tanke på kundernas nöjdhet med försäkringsförmedlarbolag samt den stagnerande kundnöjdheten gentemot försäkringsbolag verkar det alltså finnas ytterligare möjligheter för försäkringsförmedlarbolag att hjälpa fler kunder.

⁴⁸ Svenskt Kvalitetsindex (2018, 2022)

⁴⁹ Svenskt Kvalitetsindex (2022)

Figur 4.3 – Förmedlarbolagens och försäkringsbolagens svar på vad de anser är det viktigaste värdet försäkringsförmedlare bidrar med till kunder. Enkäten bestod av ett antal frågor och nedan framgår de fem vanligaste svaren.



4.2 Försäkringsförmedlars värdeskapande för försäkringsbolag

Försäkringsförmedlare har en viktig roll i försäkringsbolagens distribution och kan genom sin grundliga kundkänedom vara en effektiv kontaktyta mellan de två parterna. Detta tyder därför på att försäkringsförmedlaren bidrar med ett viktigt ekonomiskt värde för försäkringsbolagen genom effektiv distribution och marknadsanpassning. De är en viktig resurs i för-

säkringsbolagens kännedom om kundens verksamhet, distributionskraft och produktutveckling.

Förenklar distribution och utökar räckvidd

Distributionsnätverket som försäkringsförmedlarna bidrar med ger försäkringsbolagen viktiga kundströmmar. Lokal närhet lyfts fram som ett viktigt värde som försäkringsförmedlare bidrar med (Figur 4.3). I synnerhet kan försäkringsförmedlare ha spetskunskap inom särskilda regionala segment som försäkringsbolagen saknar. Att utveckla egna nationella eller lokala distributionskanaler kan vara både kostsamt och tidskrävande, vilket är varför den förmedlade kanalen ger en effektiv möjlighet att nå ut till dessa kunder utanför storstäderna.

Produktutveckling, innovation och kompetens

Vidare kan försäkringsförmedlarna bidra till försäkringsbolagens innovation och produktutveckling genom deras insikt i aktuella marknadsförändringar och kundbehov. De kan även ha en viktig roll i att identifiera nya risker och hitta gap i utbudet på försäkringsmarknaden. Genom detta utbyte mellan försäkringsförmedlarna och försäkringsbolagen kan försäkringsbolagen arbeta för att hålla sig konkurrenskraftiga. Försäkringar inom cyber är ett exempel på en sådan utveckling, där försäkringsförmedlarna var de som drev behovet av att utveckla lösningar för att lösa risker kopplade till cybersäkerhet.⁵⁰

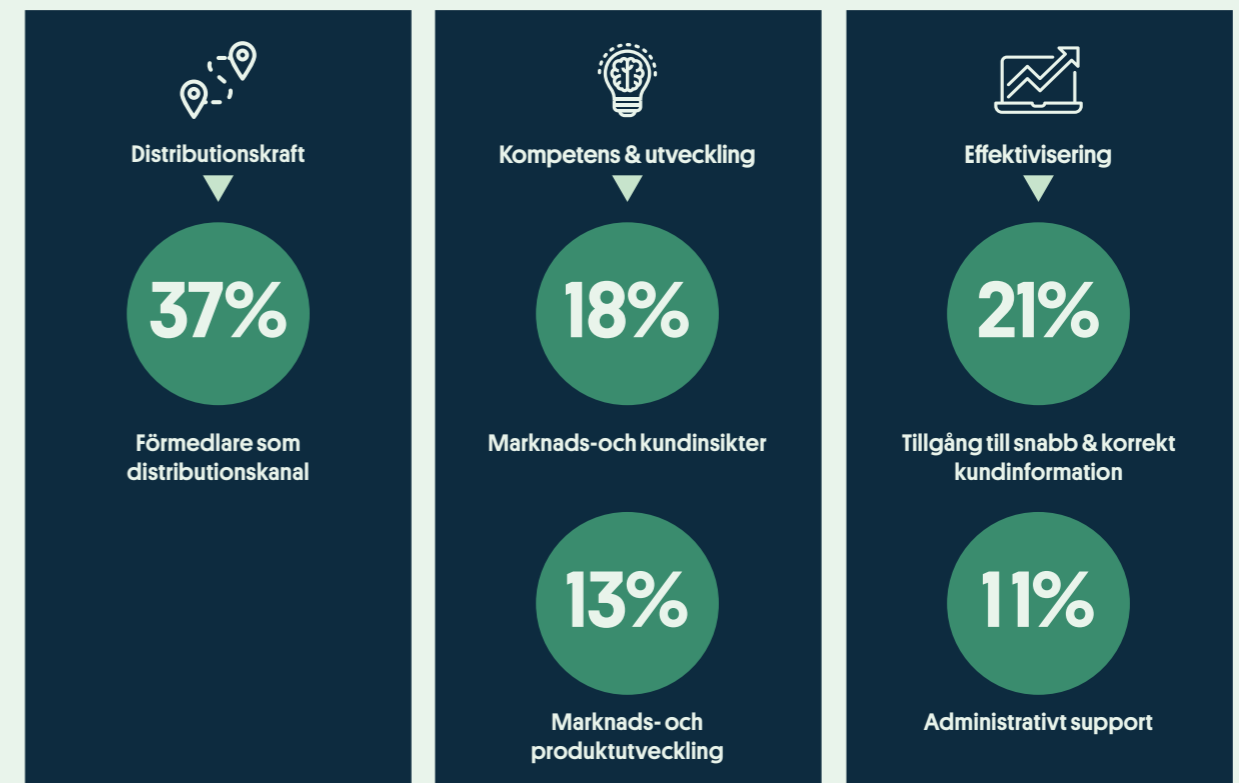
Minskad administration och ökad effektivitet

Försäkringsförmedlarnas kompetens är att bearbeta information från kund till ett format som matchar försäkringsbolagens behov. De hjälper därför försäkringsbolagen med att påskynda underwriting-processen. När kundrelationen väl är etablerad bidrar förmedlarna med effektiv kundkontakt och minskad administration. Detta gör kunddialogen tydligare och försäkringsbolagen behöver inte lägga lika mycket tid och resurser på kundärenden.

Enligt den genomförda undersökningen beräknar försäkringsbolagen att den övergripande skadeprocenten är likvärdig för försäkringar från förmedlad kanal jämfört försäkringar sålda genom försäkringsbolagens direktförsäljning. Majoriteten av deltagarna i undersökning gör bedömningen att totalkostnadsprocenten är likvärdig.

⁵⁰ National Insurance Brokers Association of Australia [2020]

Figur 4.4 – Försäkringsförmedlares och försäkringsbolags svar på vad de anser är det viktigaste värdet försäkringsförmedlare bidrar med till försäkringsbolagen.



Utmaningar i samarbetet med försäkringsförmedlare

Utmaningar som försäkringsbolagen nämner i sitt arbete med försäkringsförmedlare är bland annat kompetensväxlingen mellan äldre och yngre försäkringsförmedlare, att det har blivit ett ökat fokus på försäljning och att kunskapen om försäkring har minskat. Det nämns även att det är ett stort fokus på pris hos försäkringsförmedlare, och att det kan ta upp större delen av fokuset i bedömningen av försäkringsbolag i stället för en helhetsbedömning som grundar sig på samtliga parametrar. Utbytet mellan försäkringsbolag och försäkringsförmedlare kan hamna i obalans om försäkringsbolag upplever att de presenteras på ojämlika premisser eller att ett försäkringsbolag får majoriteten av kunderna. Det kan skada förtroendet som försäkringsbolagen har för försäkringsförmedlare, och eventuellt leda till ett avbrutet samarbete. Datainsamling upplevs också som en utmaning, vilket oftast beror på brister i IT-system, där egentligen alla parter har ett ansvar att förbättra.

4.3 Försäkringsförmedlarens värde för samhället

En försäkringsförmedlare skapar värde ur ett större perspektiv främst genom minskade transaktionskostnader i samhället. De sänkta transaktionskostnaderna uppstår exempelvis genom att förmedlare generellt underlättar för en effektivare riskhantering och köp/transaktioner av lämplig försäkring, som i sin tur stödjer ekonomisk återhämtning och stabilitet inom de flesta branscher och då samhället i stort. Forskning har visat att försäkringsförmedlare är effektivare och mer ekonomiska när det kommer till att samla in information om kunders risker och försäkringsbehov (än i en transaktion utan förmedlare), och bidrar då till att minska transaktioner kostnader för både försäkringsgivare och kunder. Detta resulterar i att skapa en mer effektiv marknad för båda parter och försäkringsmarknaden i stort.⁵¹

Genom försäkringsförmedlare får samhällsfunktioner, myndigheter och offentlig verksamhet i övrigt tillgång till en global försäkringsmarknad där stora och mer komplexa risker kan försäkras mer effektivt. I rollen som försäkringsförmedlare, och i ansvaret under regelverket att kartlägga kundens behov, måste försäkringsförmedlaren arbeta proaktivt och informera kunder om risker i verksamheten men även skapa medvetenhet att förebygga risker. Detta stärker det samlade samhällsskyddet, eftersom kunder som blir försäkringsbara bidrar till lägre samlad risk i samhället.

⁵¹Eckardt, M. & Rathke-Doppner, S.

”Kunder som blir försäkringsbara bidrar till lägre samlad risk i samhället.”

5 Den framtida förmedlade sakförsäkringsmarknaden

SAMMANFATTNING Enligt representanter i branschen förväntas försäkringsförmedlares betydelse att öka. Försäkringsförmedlare bör i första hand, enligt branschen som helhet, utveckla processer och produkter samt bibehålla och utveckla relationer till kunder och försäkringsbolag. De närmsta två åren prioriterar försäkringsförmedlare att växa med nya och befintliga kunder samt effektivisera och förenkla interna processer. Bland försäkringsförmedlarnas främsta utmaningar och risker kommande två åren står den digitala utvecklingen ut.

Försäkringsförmedlarna ser att kundernas främsta behov i framtiden utgörs av riskhantering och förhandling. De områden som försäkringsbolagen bedömer att försäkringsförmedlarna i första kommer att bidra inom i framtiden är kvalitativ riskinformation samt djupare förståelse och närhet till kund, vilket stämmer överens med försäkringsförmedlarnas egna syn på deras prioriteringsområden. Vad gäller hållbarhets genomslag i kundmötet förekommer området i majoriteten av fallen,

vilket matchar frekvensen där hållbarhet tas upp av försäkringsförmedlaren.

De förändringar som sker inom branschen i stort, samt mer specifikt på förmedlarmarknaden, påverkar förväntningarna på försäkringsförmedlarens roll. I detta kapitel behandlas försäkringsförmedlarens värdeskapande på sakförsäkringsmarknaden i framtiden, samt försäkringsförmedlarens fokusområden och utmaningar.

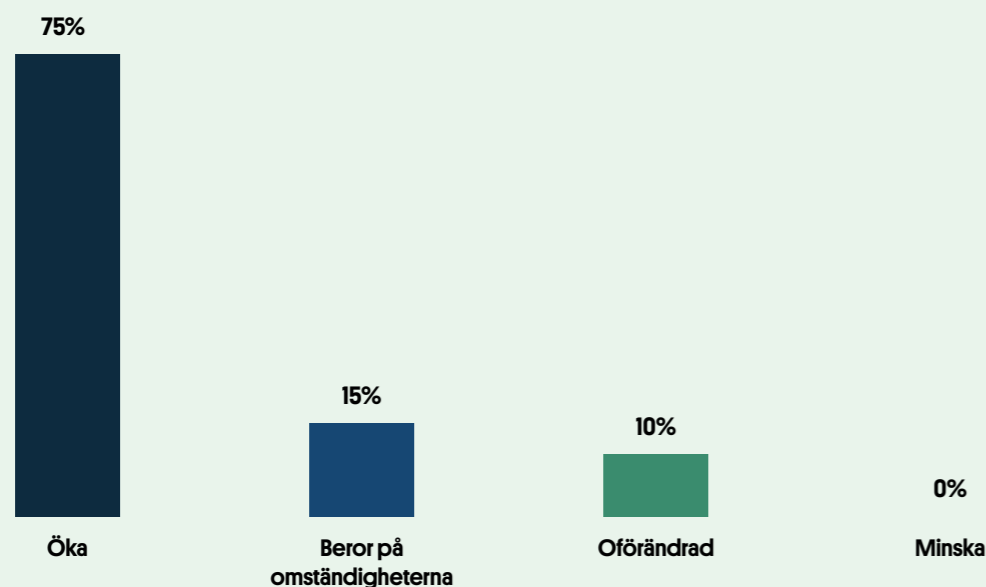
Det följande kapitlet baseras främst på information och data inhämtad från den genomförda undersökningen med försäkringsförmedlare och försäkringsbolag.

5.1 En utökad roll och betydelse av försäkringsförmedlare i framtiden

I den genomförda undersökningen förväntar sig majoriteten av de svarande att försäkringsförmedlarnas roll och betydelse kommer att öka i framtiden. Anledningarna till att förmedlarnas betydelse förväntas öka är primärt relaterat till ökad komplexitet i företagens miljö kopplat till globalisering, digitalisering samt ökad efterfrågan på expertis och rådgivning. Rollen förväntas öka för företag där mer komplexa försäkringslösningar behövs, samtidigt som det finns förväntningar att automatisering och AI-teknologi kommer att vara aktuellt vid enklare lösningar. Ytterligare orsaker som lyfts är tron på att kunder fortsatt kommer att ha behov att kunna jämföra aktörer och då underlättar det att använda en försäkringsförmedlare som då också kan upphandla priset i konkurrens.

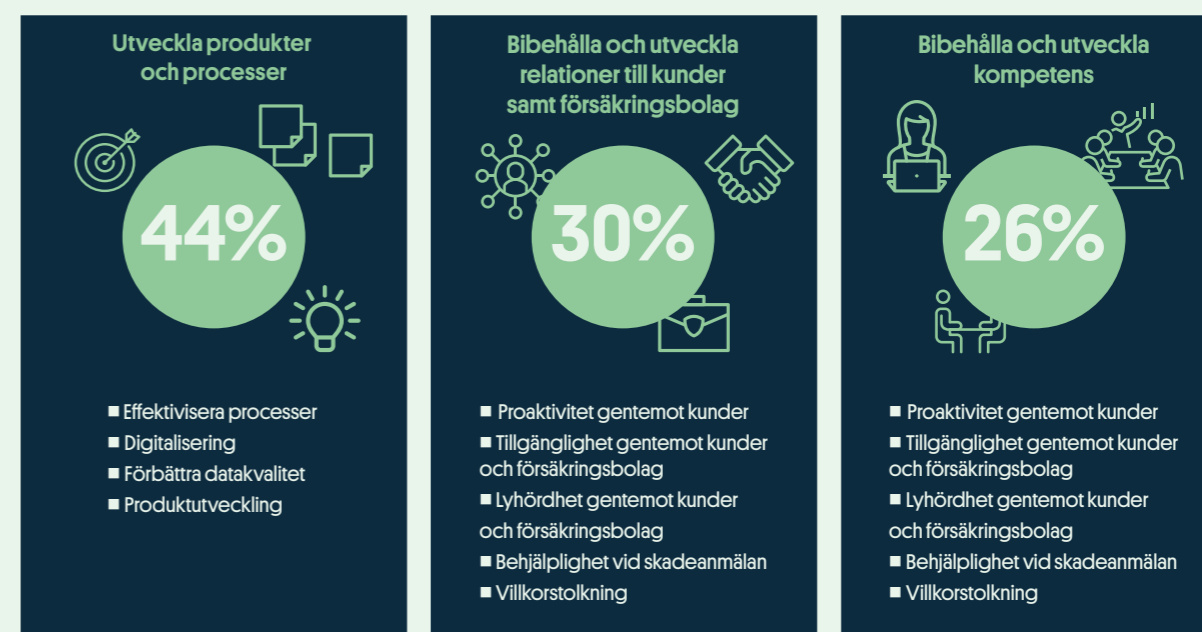
En annan anledning som lyfts gällande att försäkringsförmedlarnas roll kommer att öka i framtiden är att försäkringsbolagen reducerar sin säljkår med försäkringsrådgivare. Om det är en orsak eller effekt till att fler väljer försäkringsförmedlare är svårt att avgöra, men baserat på svaren i undersökningen tyder de i alla fall på att försäkringsbolagen satsar mindre på att utöka den egna försäljningen.

Graf 5.1 – Försäkringsförmedlarnas och försäkringsbolagens uppfattning av om försäkringsförmedlarnas roll och betydelse förväntas öka eller minska i framtiden. Omständigheter som kan påverka den framtida betydelsen är exempelvis beroende av hur komplexa riskerna som försäkras är.



För att fortsätta skapa värde och få en ökad betydelse på den förmedlade sakförsäkringsmarknaden i framtiden, förväntas försäkringsförmedlare behöva ha fokus på att bibehålla och utveckla relationer till kunder samt försäkringsbolag, utveckla produkter och processer, samt bibehålla och utveckla intern kompetens.

Graf 5.2 – Försäkringsförmedlarnas och försäkringsbolagens svar på det viktigaste som försäkringsförmedlare bör utveckla för att öka sitt värde i framtiden.



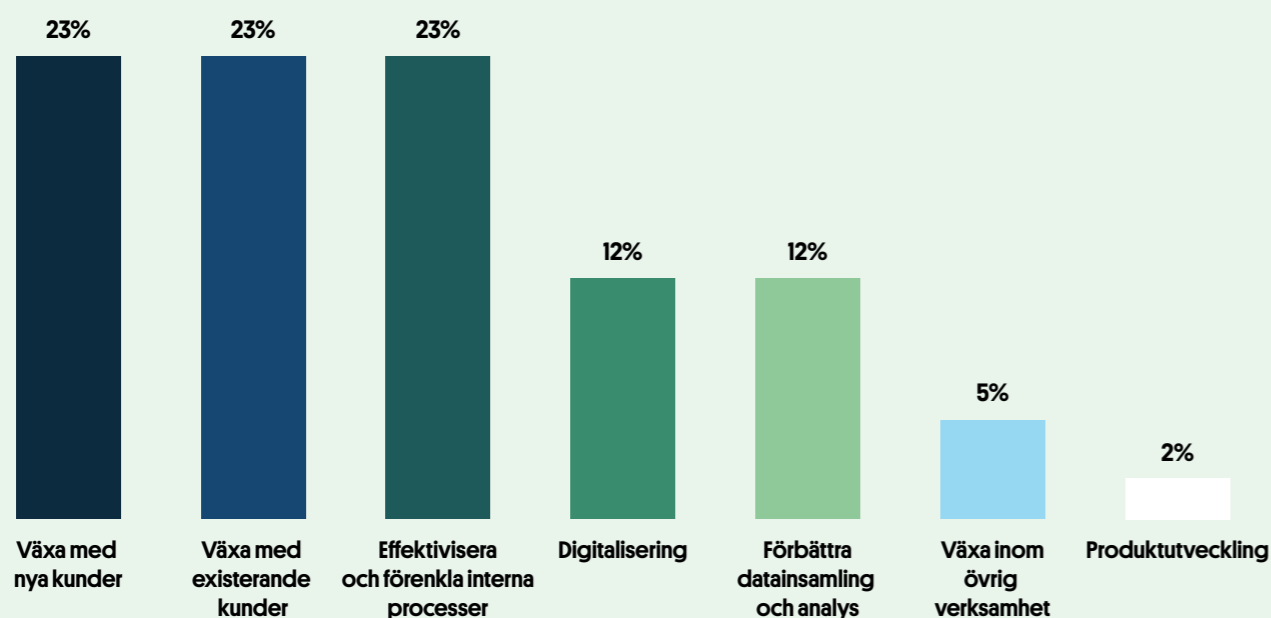
I kategorin relationer lyfts bland annat vikten av kontinuerlig kontakt med kunder. Det bedöms därför viktigt att agera proaktivt och inte endast i samband med kontraktförnyelse. Graden av engagemang från individuella försäkringsförmedlare verkar också ha ett samband med hur nöjd kunden är. Detta nämner bland annat Svenskt Kvalitetsindex i sin kundundersökning av försäkringsförmedlare år 2022.⁵²

Vad gäller utveckling av produkter och processer nämns i undersökningen effektivisering samt digitalisering som viktiga komponenter för försäkringsförmedlarnas värde. Där lyfts datakvalitet som en viktig parameter för att kunna digitalisera processerna.

Bibehålla och utveckla kompetens anses i undersökningen även vara en viktig del av förmedlarnas framtida roll. Detta kopplas till ett mer komplext rådgivningslandskap med högre förväntade krav från kunder och högre krav i regelverken och komplexitet i försäkringsprodukterna.

5.2 Framtida prioriteringar och fokusområden för försäkringsförmedlare

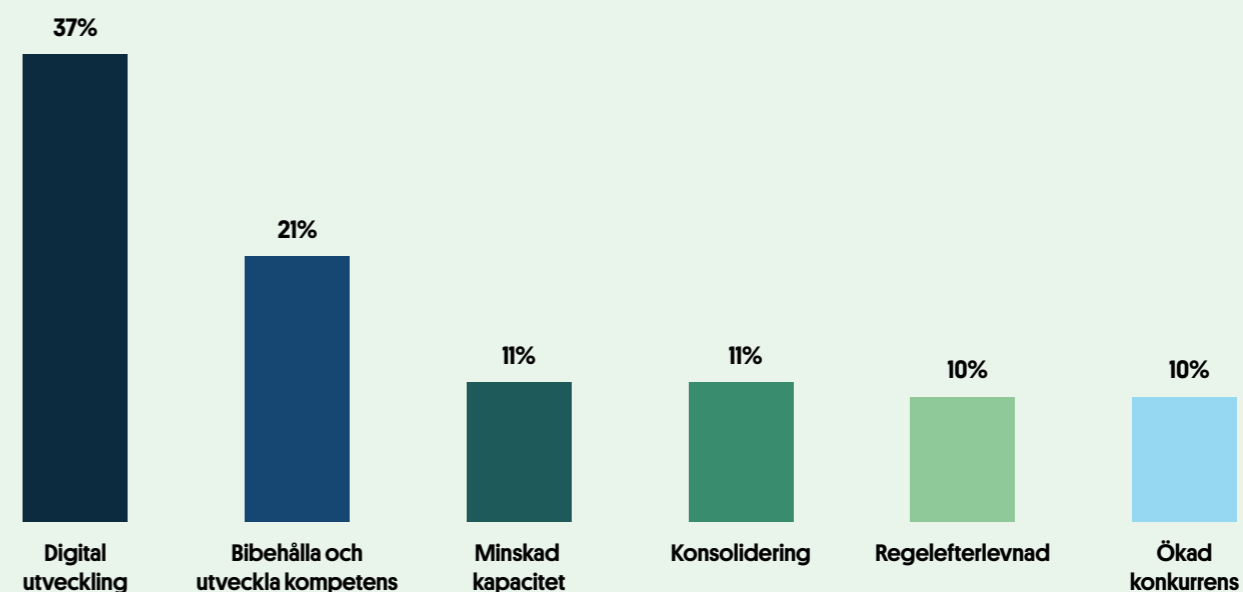
Graf 5.3 –Försäkringsförmedlares huvudsakliga prioriteringar och fokusområden de kommande två åren.



Majoriteten av försäkringsförmedlarna som deltog i den genomförda undersökningen vill fortsätta att växa, både med befintliga och nya kunder och framför allt med rätt kunder. Rätt kunder kan definieras olika beroende på förmedlarbolag, men är primärt kopplat till storlek och bransch som kundföretaget är verksam inom. Detta för att förmedlarna ska kunna vara lönsamma samtidigt som de kan ge bästa möjliga rådgivning och hitta rätt försäkringskydd till sina kunder.

Förutsättningar för att kunna växa med kunder är ändamålsenliga system och effektiva processer, vilket också är ett fokusområde för flera försäkringsförmedlare.

Graf 5.4 –Försäkringsförmedlares främsta utmaningar och risker de kommande två åren.



Utmaningar och risker för den svenska sakförsäkringsförmedlarmarknaden

Utmaningar och risker som försäkringsförmedlare står inför är kopplade till digital utveckling, konsolidering, nya regelverk, samt utmanare i form av InsurTechs.

Digitaliseringen är både en utmaning och möjlighet inom branschen (Se graf 5.3 och graf 5.4). Förväntningarna på den digitala kundupplevelsen höjs hos alla aktörer, och på senare år har fler digitala utmanare etablerat sig i branschen. Detta skapar incitament för försäkringsförmedlare att ligga i framkant i den digitala utvecklingen för att vara konkurrenskraftiga. Försäkringsbolagen har generellt sett stort budgetutrymme för IT-investeringar och digitalisering av distributionskanalerna. En utmaning kan vara att försäkringsförmedlare har mindre möjlighet att göra liknande investeringar. Det finns även utmaningar kopplat till datakvalitet och teknisk skuld som skapar utmaningar i digitaliseringsprocessen.

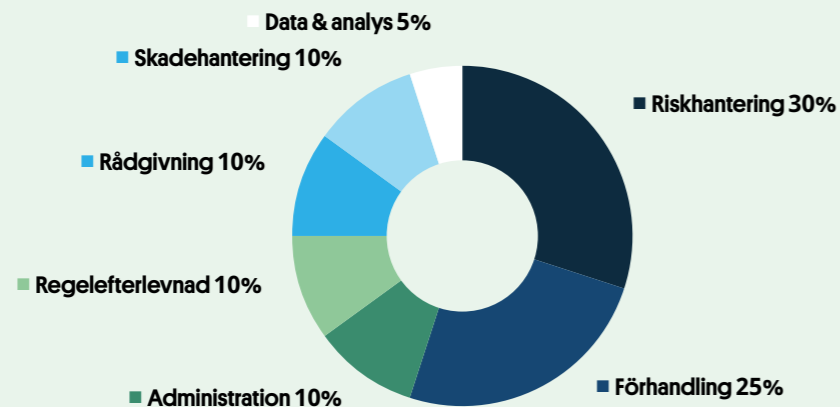
Både försäkringsförmedlare och försäkringsbolagen lyfter frågan om att bibehålla och utveckla kompetens hos försäkringsförmedlare som en stor utmaning framöver (21% av svaren). En stor del av försäkringsförmedlarna besitter värdefull kunskap och erfarenhet inom branschen. På grund av ett

høgt fokus på tillväxt i branschen rekryteras mycket försäljningskompetens samtidigt som återväxten inte bedöms matcha behovet. Ett alltför stort fokus på försäljning till nya kunder, skulle kunna riskera att minskat fokus på rådgivning till befintliga kunder, med hänsyn till resursutmaningen.

Alla dessa parametrar bidrar till komplexitet för individuella försäkringsförmedlare i sitt arbete eftersom prestation och försäljningsmål eftersträvas, samtidigt som det är viktigt att existerande kunder är nöjda. Vidare ställs även högre krav på regelefterlevnad, samt högre krav från kunder på en effektiv och kvalitativ rådgivningsupplevelse. Det är viktigt att erfarna försäkringsförmedlares kompetens överförs till den nya generationen av individuella försäkringsförmedlare, både för att de nya förmedlarna ska kunna utföra arbetet lika kvalitetssäkert och effektivt, och dessutom för att kompetensen inte ska gå förlorad vid ett generationsskifte.

5.3 Områden där försäkringsförmedlare förutspås stötta kunder och försäkringsbolag i framtiden

Graf 5.5 –Försäkringsförmedlares perspektiv på vad kunder väntas behöva ökad hjälp med i framtiden.

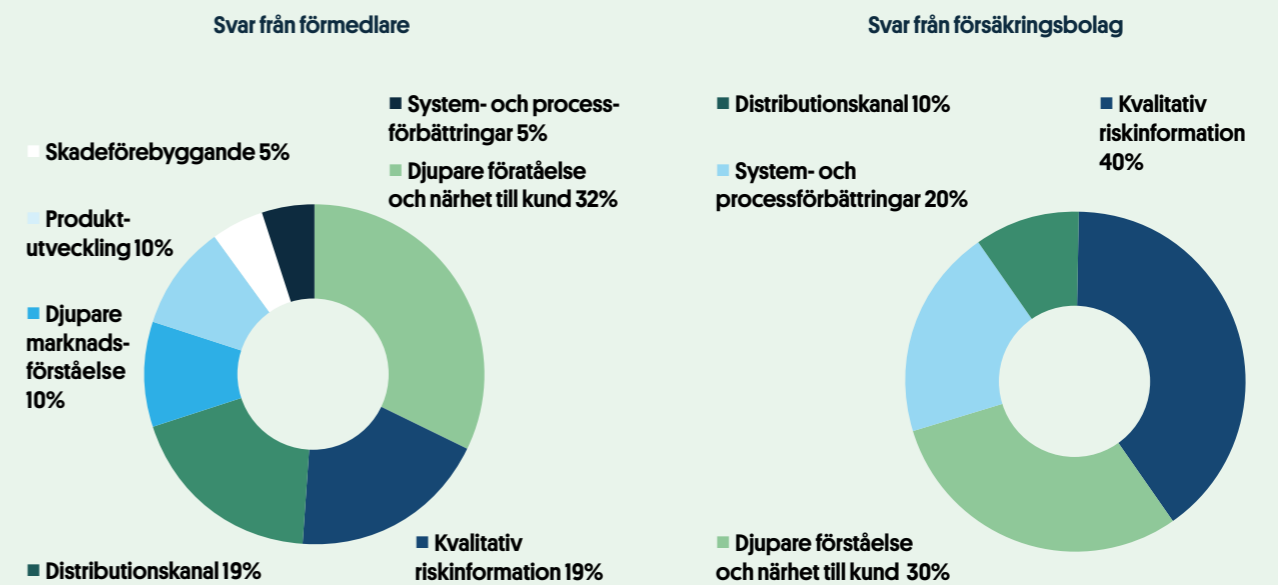


Kunder behöver fortsatt stöd med rådgivning och villkorstolkning från förmedlarna

Upphandling och riskhantering är områden som kunder förväntas behöva ökad hjälp med av förmedlarna i framtiden. Kunder som vill ha bästa möjliga pris till bästa möjliga villkor i konkurrens, får en effektivare upphandling med hjälp av en försäkringsförmedlare. Även att göra försäkring förståeligt och på ett pedagogiskt vis ge rådgivning till kunderna nämns i flertalet svar i den genomförda undersökningen.

Försäkringsbehoven ändras mycket snabbare i dagens samhälle än tidigare. Det ställer högre krav på försäkringsförmedlare att uppdatera och säkerställa rätt försäkringsskydd. Villkorstolkning samt riskhantering nämns också som områden där förmedlarna behöver stötta kunderna framöver.

Graf 5.6 –Områden som försäkringsbolag behöver ökad hjälp med av försäkringsförmedlare i framtiden.

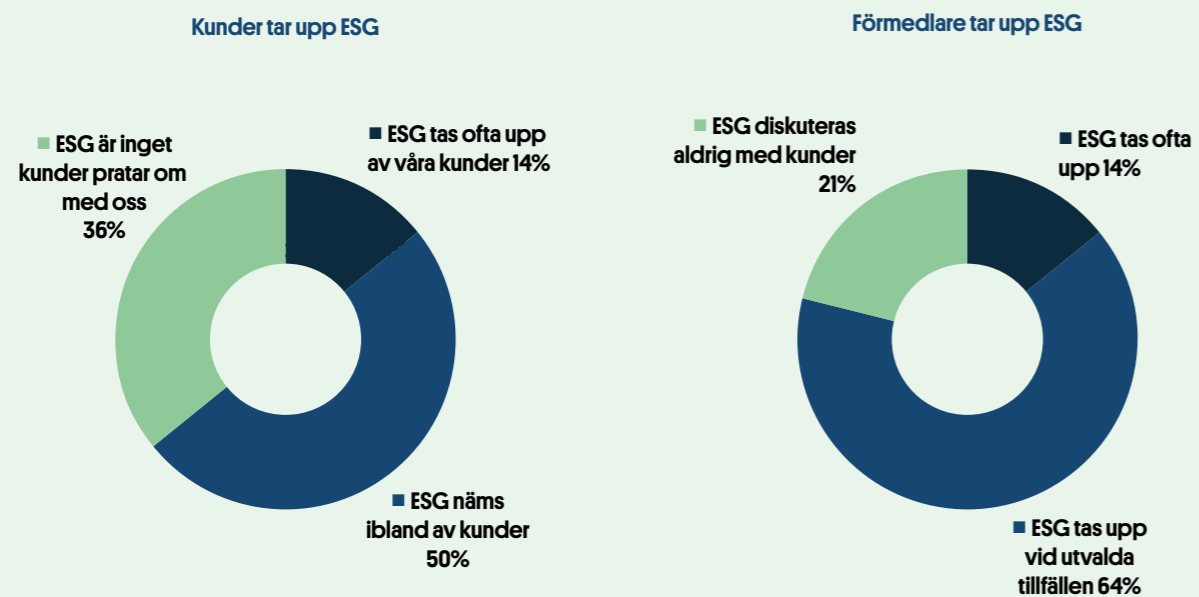


Försäkringsbolagen behöver tillförlitliga kundinsikter och nyttjande av distributionskanaler

Undersökningen visar på att branschen som helhet ser ett framtida värde i att försäkringsförmedlare kan bidra med dels djupare kunskap och närhet till kund, dels kvalitativ riskinformation, till försäkringsbolagen. Enligt undersökningen kan försäkringsförmedlare ytterligare bidra till försäkringsbolagen i framtiden genom att säkerställa datakvalitet som ger

rättvisande kundinsikter. Detta genom att med sina kundrelationer skapa bättre och mer tillförlitliga underlag i samband med att försäkringsbolagen behöver mer information. Gemensamt arbete för att skapa processförbättringar är även ett ämne som nämns i den genomförda undersökningen. Detta är något som skulle underlätta för både försäkringsförmedlare och försäkringsbolag. Fortsatt värde skapas även genom att förmedlarna nyttjar sina väletablerade distributionskanaler för att nå fram till kunderna och kunna skapa anpassade försäkringar med rätt skydd.

Graf 5.7 –Försäkringsförmedlares svar på hur ofta kunder tar upp hållbarhet, samt hur ofta de själva tar upp hållbarhet med kunder. Den här ligger eg under underrubriken under grafen.



Försäkringsförmedlares arbetet med hållbarhet

Hållbarhetsfokus förväntas öka i samhället. I den genomförda undersökningen svarar försäkringsförmedlare att hållbarhet ibland förs på tal av kunderna, men inte särskilt ofta. Förmedlarna svarar även att de själva tar upp ESG med kunder främst vid utvalda tillfällen. Svaren indikerar att kunder och försäkringsförmedlare fortfarande agerar någorlunda passivt kring hållbarhet. Försäkringsförmedlare som vill ta en ledande position på området behöver sannolikt vara pådrivande i dialogen med kund. Troligtvis kommer kundernas fokus på hållbarhet kunna öka eftersom allt fler regelverks- och samhällskrav ställs på branschen och kundföretag kopplat till hållbarhet.

”Troligtvis kommer kundernas fokus på hållbarhet kunna öka eftersom allt fler regelverks- och samhällskrav ställs på branschen.”

6 Slutlig sammanfattning

Den förmedlade sakförsäkringsmarknaden har vuxit kraftigt de senaste tre åren, både i premievolymer och antalet kunder, speciellt i jämförelse med den totala sakförsäkringsmarknaden. Detta tyder på att kunder i större utsträckning uppskattar den roll och det värde som försäkringsförmedlare bidrar med. I en alltmer komplex värld finns det stor sannolikhet att kunder allt oftare vänder sig till försäkringsförmedlare för att få ett perspektiv på de risker och möjligheter deras verksamhet är förknippad med.

Baserat på den genomförda undersökningen samt ytterligare källor som använts i denna rapport är indikationen att försäkringsförmedlare bidrar till att kunder får ett mer konkurrensutsatt samt välinformerat köp av företagsförsäkringar, än utan försäkringsförmedlare. Försäkringsförmedlare har en viktig roll i försäkringsbolagens distribution och kan genom sin grundliga kännedom om kunden vara en effektiv kontaktyta mellan försäkringsbolag och slutkund.

Detta indikerar i sin tur på att försäkringsförmedlare vidare bidrar med värde för försäkringsbolagen genom

effektiv distribution och marknadsanpassning, trots att det driver på konkurrensen mellan försäkringsbolagen.

Försäkringsförmedlare driver på konkurrensen på sakförsäkringsmarknaden vilket ger flera positiva effekter som exempelvis större valmöjligheter, produktutveckling och en mer harmoniserad marknad med konkurrenskraftig prissättning och villkor.

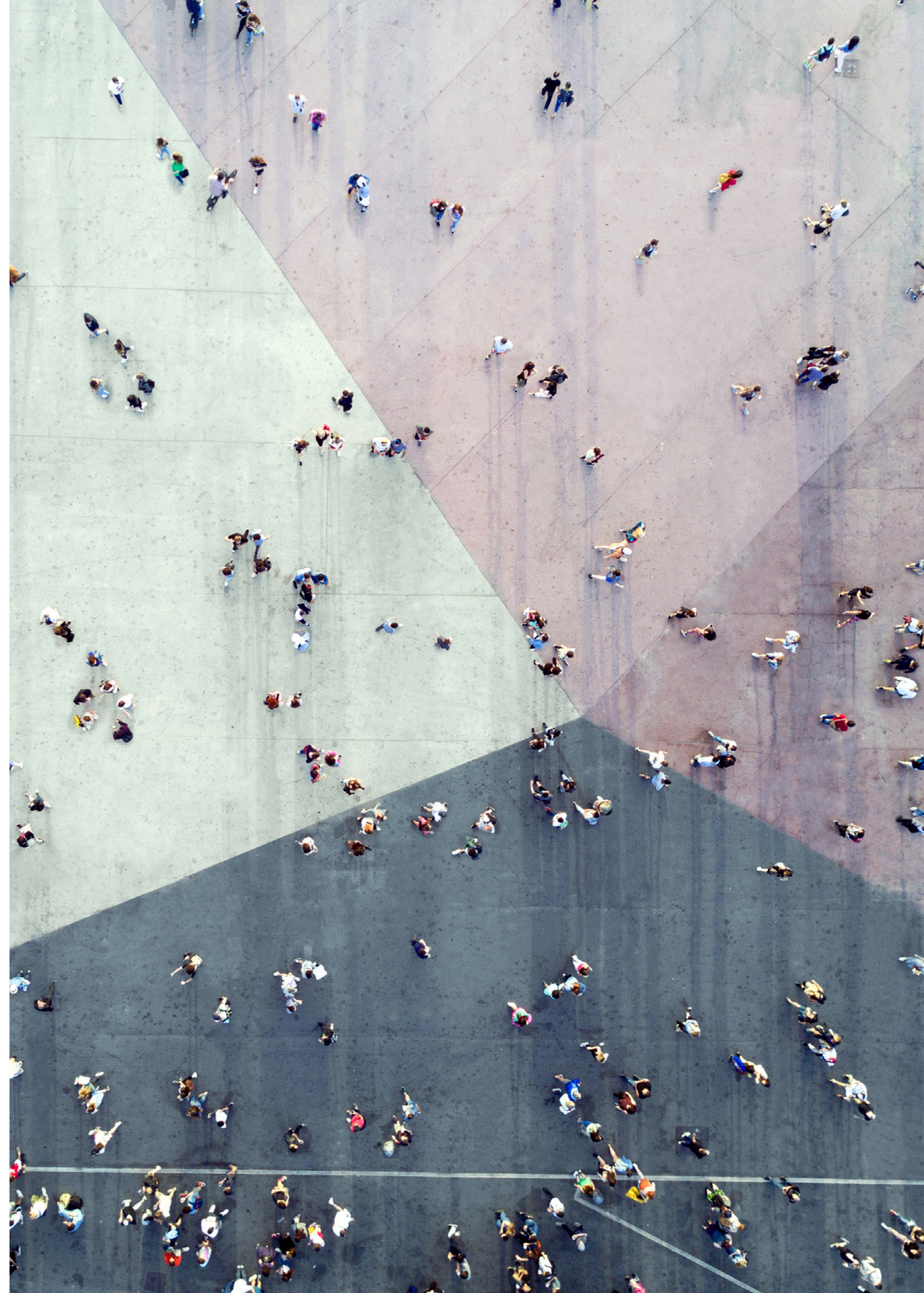
Utmaningar som nämns i arbetet med försäkringsförmedlare inkluderar en ogynnsam kompetensväxlingen mellan äldre och yngre försäkringsförmedlare, brist på helhetsbedömning av försäkringsbolagen i rådgivningsprocessen, samt låg datakvalitet och teknisk skuld som försvårar digitaliseringsprocessen. Dessa utmaningar kommer försäkringsförmedlare att behöva hantera för att förbli goda samarbetsparter för försäkringsbolagen.

I framtiden ser majoriteten av både försäkringsförmedlare samt försäkringsbolag att försäkringsförmedlars roll kommer öka. Den förmedlade sakförsäkringsmarknaden har vuxit och ger inga indikationer på att den positiva tillväxttenden skulle vända.

Det viktigaste för försäkringsförmedlare bör göra för att bibehålla och utöka sin position på marknaden är att effektivisera interna processer, system och utveckla produkter i linje med kunder och försäkringsbolagens framtida behov. Exempelvis, att vara i framkant i den

digitala utvecklingen samt följa trenderna i försäkringsbehov där bland annat hållbarhet och försäkringar inom cybersäkerhet ökar. Samtidigt är det viktigt för försäkringsförmedlare att ta vara på och utveckla intern kompetens även om det kan vara, en eventuell utmaning i och med nya regelverk samt ett generationsskifte inom förmedlarkåren.

Begränsad tillgång till data om sakförsäkringsmarknaden för företagsförsäkring och den förmedlade sakförsäkringsmarknaden minskar förståelsen om den svenska försäkringsmarknaden. Insikt som är essentiell för att näringslivet ska kunna bedriva sin verksamhet utan avbrott. Det finns ett datagap i dagsläget eftersom centraliserad insamling av statistik inom dessa områden saknas på marknaden. Denna rapport är ett första steg mot att konsolidera decentraliserad information och data för att underbygga ett starkare dataunderlag och förståelse för den förmedlade marknaden i framtiden.



Referenser

- Capgemini Research Institute, (2022). *Top Trends in Property and Casualty Insurance 2023*.
Hämtad från: Top trends in property and casualty insurance 2023 | Research & insight | Capgemini
- CGI, (2022). *Top trends to watch in Property & Casualty Insurance*.
Hämtad från: CGI Voice of Our Clients - Property & Casualty Insurance | CGI.com
- Eckardt, M. & Rathke-Doppner, S. 'The Quality of Insurance Intermediary Services -Empirical Evidence for Germany' (2010)
77 (3) The Journal of Risk and Insurance 667
- Ebert, G. (2020). *Antalet förmedlarbolag minskar. Risk & Försäkring*.
Hämtad från: Antalet förmedlarbolag minskar (di.se)
- Ebert, G. (2023). *Detta hände på DI Försäkring. Risk & Försäkring 2023-02-20*.
Hämtad från: Detta hände på DI Försäkring
- Engmark, J. (2023). *EIOPA scannar av digitaliseringen inom försäkringsbranschen. Risk & Försäkring 2023-03-07*.
Hämtad från: Risk & Försäkring - Affärsnyheter för dig i försäkringsbranschen
- EY, (2023a). *2023 Global Insurance outlook: How to drive purposeful change in uncertain times*.
Hämtad från: EY Global Insurance Industry Trends | EY - Global
- EY, (2023b). *NextWave Insurance: commercial and reinsurance - accelerating transformation on the journey to 2030*.
Hämtad från: Four focal points for commercial insurance and reinsurance leaders | EY - Global
- Finansdepartementet, (2022). *Budgetpropositionen för 2023*.
Hämtad från: Budgetpropositionen för 2023 - Regeringen.se
- Finansinspektionen, (2023). *Företagsregistret*.
Hämtad från: <https://www.fi.se/sv/vara-register/foretagsregistret/>
- Gallin, L., (2022). *Insurtech investments up to \$2.4 bn in Q2 2022, says Gallagher Re*. Reinsurance News.
Hämtad från: Insurtech investments up to \$2.4 billion in Q2 2022, says Gallagher Re - Reinsurance News
- Insurely, (2023). Hämtad från: <https://www.insurely.com/what-is-open-insurance>
- National Insurance Brokers Association of Australia, (2020). The economic value of insurance broking.
Hämtad från: The economic value of insurance broking by niba_au - Issuu
- Svensk Försäkring, (2023a) *Omvärldstrender 2023 - Försäkring i en orolig tid*. Hämtad från: 2023-omvarldstrender.pdf (svenskforsakring.se)
- Svensk Försäkring, (2023b). *Så fungerar försäkringar - försäkringsbranschens roll i samhället*.
Hämtad från: Svensk Försäkring (svenskforsakring.se)
- Svensk Försäkring, (2023c) *Statistikdatabas*.
Hämtad från: <https://www.svenskforsakring.se/statistik/statistikdatabas/>
- Svenskt Kvalitetsindex, (2018) *Branschundersökning försäkring 2018*.
Hämtad från: SKI-Försäkring-2018.pdf (kvalitetsindex.se)
- Svenskt Kvalitetsindex, (2022) *Branschundersökning försäkring 2022*.
Hämtad från: SKI-Forsakring-2022.pdf (kvalitetsindex.se)
- Sveriges riksdag, (2013) *Försäkringsskydd på transportområdet*.
Hämtad från: <https://data.riksdagen.se/dokument/H1B328d2.html>
- Söderberg & Partners, (2023). *Hållbara Sakförsäkringar 2023*.
Hämtad från: Söderberg & Partners Hållbara Sakförsäkringar 2023 (flippingbook.com)
- Söderström, (1999). *Utvecklingen av captivebolag och dess effekter på försäkringsmarknaden**. Nordisk Försäkringstidskrift.
Hämtad från: Utvecklingen av captivebolag och dess effekter på försäkringsmarknaden* | nft

SFM, Svenska försäkringsförmedlares förening
Apelbergsgatan 36, 111 37 Stockholm
Telefon 08-545 215 40, info@sfm.se