

Vem är vinnare på förändringens marknad?





En ny tid ställer nya IT-krav – även i försäkringsbranschen

Att människor lever längre i kombination med att den faktiska pensionsåldern sänks, medför att andelen arbetande som ska försörja pensionärerna minskar kontinuerligt. Dessa demografiska faktorer är drivkraften bakom de genomgripande förändringar som nu sker på pensionsmarknaden.

1994 infördes det nya allmänna pensionssystemet därför att det gamla ATP-systemet nått vägs ände. De politiska beslutsfattarna insåg att genomgripande förändringar var nödvändiga.

Trenden är att premiebaserade och fonderande pensionssystem ersätter förmånsbestämda fördelningssystem.

En helt ny marknad har skapats där gamla försäkringsaktörer möter nya utmanare och konkurrensen i allt större utsträckning handlar om sparande och allt mindre om försäkring. Det kollektiva tänkandet har ersatts av en marknad där individerna får ett större eget ansvar.

Pensionssparandet har på några få år förvandlats från ett skattesparande för ett fåtal höginkomsttagare till ett trygghets-sparande för hela den arbetande generationen.

Samtidigt påverkar arbetsmarknadens omvandling pensionernas roll. Livslång anställning hos en arbetsgivare tillhör redan undantagen. Kontinuerlig utbildning och föränderliga arbetsvillkor är den nya vardagen. Människor flyttar, byter yrke och inkomsterna skiftar under livet.

– Femtio års drastiska förändringar av arbetsmarknad och arbetsliv har drivit på pensionsmarknadens övergång från kollektivt tänkande till individuellt ansvar, säger Magnus Björnsjö, tidigare VD för Swedbank Försäkring. Han fortsätter:

– Idag är pensionen och pensionssparandet för många inte bara ett sätt att säkra sin överlevnad när man blir gammal, utan en väg till ett aktivt och upplevelserikt liv som pensionär.

Denna snabba och omfattande förändring av pensionsmarknaden ställer helt nya krav på de administrativa system som försäkringsbolagen använder. Nu krävs flexibla IT-system som kan hantera alla typer av försäkrings- och sparandelösningar.

Sverige är sedan flera år tillbaka en av de mest öppna och föränderliga pensionsmarknaderna i världen. De nya lösningar som Itello erbjuder är skapade för detta, inte bara i Sverige utan även internationellt.

Från ensartat till mångfald

Före 1990 existerade inte begreppet traditionell försäkring utan man talade om pensions- eller kapitalförsäkring. Försäkringssparandet var ensartat och det viktiga för kunderna var under 70-talet skatteavdrag snarare än produkttegenskaper.

Under 80-talets extremt goda börsutveckling kom avkastningen allt mer i fokus. Introduktionen av fondförsäkring på den svenska marknaden 1990 var ett sätt att möta efterfrågan på försäkringssparande med möjlighet till högre andel aktier än i normalt försäkringssparande.

Denna utveckling medförde att livbolagen i försäljningsarbetet övergick från att betona pensionsförsäkringens försäkringsegenskaper (tariffer) till dess spargenskaper. Grundrätten marknadsfördes som garanterad avkastning och istället för att prata om försäkringsbelopp – förmånen – fokuserade man på återbäringsillustrationer.

1994 introducerades individuellt pensionssparande, IPS, som är ett rent pensionssparande utan försäkringsinslag eller legala försäkringskopplingar. 1999 konkurrensutsattes placeringen av pensionsmedlen i premiepensionen – den fonderande delen av det nya premiebestämda pensionssystemet.

2000 öppnade ändringar i försäkringsrörelselagen upp för utveckling av nya produkter av typ "icke fondförsäkring", utan krav på avtalade försäkringsbelopp. Detta medförde att den gamla uppdelningen av försäkringssparandet i traditionell

respektive fondförsäkring inte längre speglade denna nya verklighet.

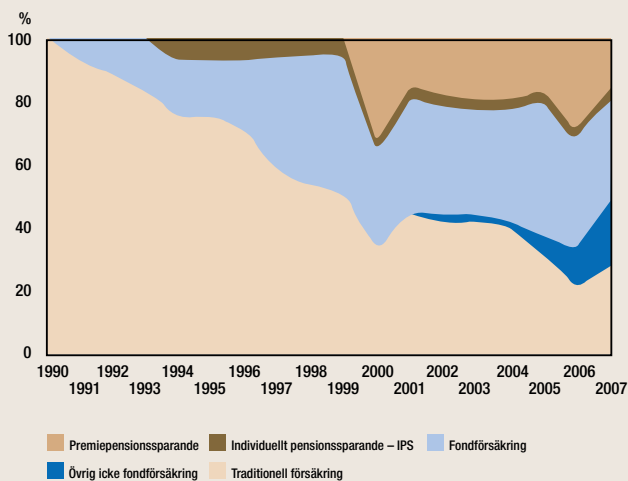
Utvecklingen inom pensions- och försäkringssparandet sedan tidiga 1990-talet manifesteras i att andelen premievolymer för den gamla konventionella traditionella försäkringen har minskat från 100 % till cirka 30 % 2007.

Detta faktum förbises lätt och ofta genom att dels allt försäkringssparande som inte är fondförsäkring fortfarande redovisas under rubriken traditionell försäkring i den officiella statistiken och dels genom att den kraftiga tillväxten inom pensions- och försäkringssparområdet medfört att konventionell traditionell försäkring, trots den minskade relativa betydelsen, har ökat kraftigt i absoluta tal.

Avregleringen och tillväxten i pensions- och försäkringssparandet har medfört att mångfalden idag inte bara avser sparformer utan även olika typer av aktörer på denna marknad.

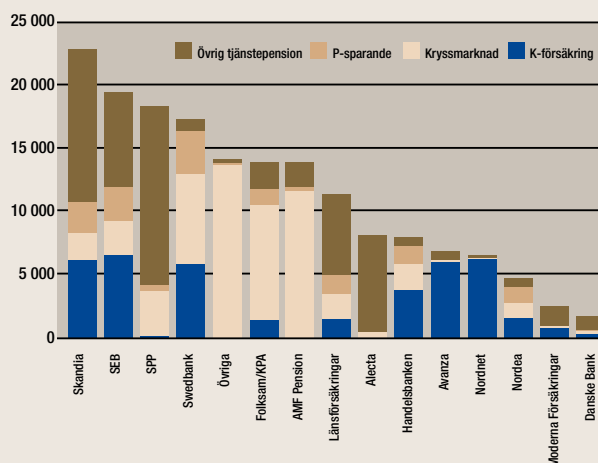
Fondförsäkringen fick bankerna att i början på 90-talet ge sig in i konkurrensen om pensions- och försäkringssparandet. Runt millennieskiftet fick premiepensionen fondbolagen att göra detsamma. Uppkomsten av den så kallade "Kryssmarknaden" tvingade under samma period ut avtalsbolagen på den konkurrensatta arenan. När lagstiftningen sedan öppnade upp för alternativ utöver traditionell förvaltning och placering i fonder av pensions- och försäkringskapitalet var det de så kallade "nät-mäklarna" som stod på tur att bedriva försäkringsverksamhet.

Andel premievolymer



Källa: Uppgifter från Statistiska Centralbyrån, Försäkringsförbundet, Premiepensionsmyndigheten och från respektive bolags årsredovisning. Uppskattningar har gjorts av Itello avseende sparandet i IPS.

Premievolymer (mkr) 2007



I diagrammet ovan inkluderar "P-sparande" pensionsförsäkring och IPS och "Kryssmarknaden" avtalspension som hanteras via valcentraler och premiepensionen. "Övrig tjänstepension" och "Kapitalförsäkring" omfattar endast försäkringssparande.

Från en sluten marknad till avreglering och fri konkurrens

Förändringarna har varit stora under de senaste tjugo åren – tidigare hade livförsäkringsbolagen monopol när det gällde avdragsgillt pensionssparande. Idag är marknaden öppen även för banker, fondbolag och andra kapitalförvaltare. Den konkurrensutsatta delen av marknaden har vuxit kraftigt sedan början av 90-talet – från ca 20 miljarder kronor till nära 200 miljarder i årlig premievolymer.

De väletablerade försäkringsbolagen har fortfarande fördelen av mycket stora intäkter från "gammal" pensionsförvaltning, men samtidigt är kostnaderna höga på grund av att man måste förvalta flera generationer av produkter, med mer eller mindre föråldrade IT-lösningar.

Den kraftiga tillväxten inom pensions- och försäkrings-

sparandet, med dess krav på kontinuerliga marknadssatsningar, har i de flesta fall hindrat dessa bolag att lägga den tid och de avsevärda resurser som krävs för att göra radikala och långsiktiga förändringar av dessa IT-lösningar.

De nya utmanarna kan å sin sida helt och fullt utnyttja de möjligheter den nya försäkringslagstiftningen ger att utveckla enkla, moderna och mindre kostnadskrävande produkter för försäkringssparande, direkt anpassade till dagens teknik och affärslogik.

Lägre etableringskostnader har medfört att många av dessa utmanare i praktiken bara använder livbolagets legala struktur för att kunna erbjuda sina investeringskunder "kapitalförsäkringsskalet" för sina värdepappersengagemang. De är inte livbolag i gammal traditionell mening.

Från försäkringsprodukter till sparande

Parallellt med den ökande konkurrensen från nya aktörer har en allt större del av marknaden kommit att omfattas av ett upphandlingsförfarande som medfört en kraftigt ökad prispress för livbolagen. Betydelsen av de upphandlade kollektiva avtalspensionerna och premiepensionssparandet, den s.k. Kryssmarknaden, ökar för varje år.

För försäkringsbolagen är den här utvecklingen tveeggad. Förvaltnings- och premievolymer ökar kraftigt men gruppförträdarna har en oerhört stark position att pressa förvaltningsavgifterna och därmed lönsamheten på försäkringsaffären. Det senaste ITP-avtalet och den nu aktuella SAF-LO-upphandlingen pekar i riktning mot avgifter på några få tiondels procent.

Mikael Nyman är en av Sveriges mest kunniga observatörer av pensionsmarknaden och redaktör för nyhetsbrevet Pensionsnyheterna. Han understryker avtalspensionernas växande betydelse på pensionsmarknaden:

– Kollektivavtalsparterna har redan tagit en mycket stor makt över pensionerna. Avtalspensionerna blir ännu viktigare i framtiden och försäkringsbranschen måste ställa om sig till detta genom att bygga mer rationella system för distribution och administration. Man kan inte längre rulla över kostnaderna till försäkringstagarna när man förhandlar med starka motparter.

Det innebär att bolagen snabbt måste bygga smarta system som sänker de administrativa kostnaderna – och gör det möjligt att reducera förvaltningsavgifterna med bibehållen lönsamhet.

– Det gäller alla led i hanteringen, från nyteckning till utbetalning. Allt måste skötas med ett minimum av handpåläggning, samtidigt som flexibiliteten måste ökas. Individens förändrade villkor under livet måste byggas in i systemen redan från början och ”rådgivningen” måste ske på ett mer strömlinjeformat sätt – kanske med virtuella försäkringsrådgivare som är anpassade till majoriteten av pensionsspararna och deras behov.

Även om stora grupper är passiva i sitt pensionssparande, så är det också många som har ett aktivt intresse. Därför finns också ett stort behov av nätbaserade IT-lösningar som gör det möjligt att ge kunderna snabba besked och enkla tjänster där de kan hantera sitt pensionssparande.

Förr var kundernas serviceförväntningar mycket låga, i bästa fall räknade man med ett pensionsbesked i brevlådan en gång om året. Dagens och morgondagens kunder vill ha full koll på sitt pensionssparande i realtid och kunna göra snabba förändringar på egen hand – eller också räknar man med en aktiv förvaltning som med automatik hanterar ens ändrade villkor under livet. Oavsett vilket kräver det nya IT-lösningar, avslutar Mikael Nyman.

Bättre IT-system enda vägen framåt

Det finns tungt vägande skäl för försäkringsbolagen att uppgradera och utveckla sina IT-system.

Miljoner eller miljarder i administrationskostnad varje år?

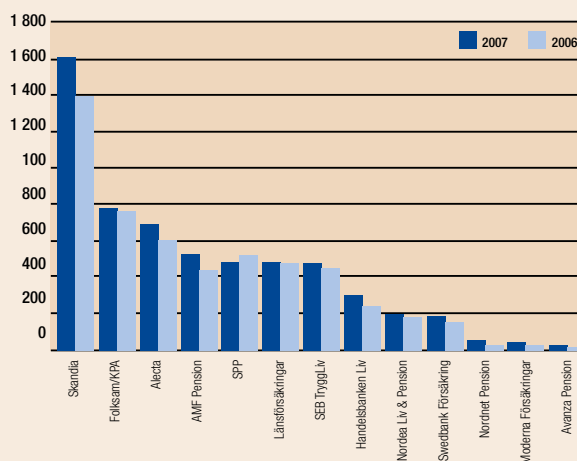
Livförsäkringsbolagens produkter, pensions- och försäkringsavtal, förkroppsligas i respektive bolags informationssystem. IT-systemen är därför av mycket stor betydelse och IT-kostnaderna utgör normalt tillsammans med personalkostnader de största posterna i dessa livbolags totala kostnadsmassa.

IT-systemens strategiska betydelse har gjort att det historiskt sett funnits en kultur inom branschen att med automatik koppla ihop det egna bolagets unika pensions- och försäkringsverksamhet med ett behov att äga ett eget unikt IT-system. Detta trots att försäkringssparandet historiskt varit så detaljreglerat att pensions- och kapitalförsäkringsprodukterna inte skilde nämnvärt mellan de olika livbolagen.

Det paradoxala är att idag, när pensions- och försäkringssparandet erbjuds i så många olika sparformer, skulle inget livbolag överhuvudtaget komma på tanken att nyutveckla ett helt nytt försäkringssystem och framförallt inte i egen regi.

Numera är insikten stor om att det är distributionskraft i form av relation och närvaro som genererar framgång på marknaden, inte unika produkter eller IT-system.

Idag behöver livbolagen en IT-plattform som stödjer den snabba förändringstakten avseende sparformer och affärslogik och som dessutom stödjer en kostnadseffektiv verksamhet.



Kostnadsjämförelse i miljoner kronor år 2006 och 2007.
Siffror från respektive bolags årsredovisning.

Idag tvingas man lappa och laga på befintliga system som ibland har åtskilliga decennier på nacken. Magnus Björnesjö sammanfattar situationen så här:

– De nya försäkringsaktörerna har redan från början kunnat kliva på tekniktåget och bygger sin verksamhet på system som är helt nätbaserade och som snabbt kan anpassas till förändrade behov med nya produkter och på nya marknader. De gamla bolagen har ett omfattande behov av att bli effektivare, detta talar för att den nya standard som Itello erbjuder.

Starka krav på effektiviseringar och de nya försäkringsföretagens fokus på nätbaserade lösningar, innebär att Itello är väl positionerat inför framtiden.

Det finns ett stort behov av flexibla standardlösningar hos alla typer av aktörer på försäkringsmarknaden:

- De etablerade livbolagen;
- De bankanknutna leverantörerna av försäkringsprodukter;
- Avtalsparternas bolag;
- Valcentraler; samt
- De spar- och investeringsinriktade nya aktörerna på pensionsmarknaden.

Itello har lösningar för alla – oavsett om det handlar om att ersätta befintliga lösningar för traditionella försäkringar eller att erbjuda stöd för nya moderna pensions- och försäkringslösningar.





Gränslöst effektiv administration

En koncern, flera försäkringsgivare, flera länder, många produkter – i ett och samma IT-system. Den ekvationen måste allt fler försäkringsbolag lösa inom de närmaste åren för att få en effektivare administration och lägre kostnader. Därför har Itello utvecklat Inca med den funktionalitet som krävs för att hantera olika marknader med en gemensam systemplattform för verksamheter inom och utom Sverige.

Många nordiska bolag expanderar sin verksamhet över gränserna genom nyetableringar eller förvärv. Det kan vara frestande att välja eller behålla en lokal leverantör för varje nationell marknad för att snabbt komma igång – vår övertygelse är att detta långsiktigt inte är en optimal lösning. Varje land måste hålla kompetens för förvaltning och produktutveckling, beroendet av nyckelpersoner ökar, det tar lång tid att lansera nya produkter och administratörer finns bara lokalt. Att bedriva försäkringsverksamhet över gränserna blir därför en komplex, svårhanterad och kostsam verksamhet, inte bara utifrån ett IT-perspektiv utan även för produktutvecklare, administratörer och aktuarier.

Oavsett om expansionen sker genom nyetableringar eller förvärv, kommer verkligheten att kräva att aktörerna har gemensamma IT-plattformar baserade på likheterna mellan de nationella marknaderna i vårt närområde snarare än olikheterna. Detta faktum kommer att accentueras ytterligare genom den harmonisering inom försäkringsområdet som sker inom EU. Man skall naturligtvis inte blunda för att varje nationell marknad har sina specifika krav vad gäller regelverk och tradition, men man får inte ha det specifika som utgångspunkt om man strävar efter långsiktig flexibilitet och kostnadseffektivitet.

En ny tid är här

Sverige är ett pionjärland inom pensions- och försäkrings-sparande genom att överlåta ansvaret för pensionssparande på individen. Regeländringar och lagstiftning har drivit produktutvecklingen och vi har nu en mångfald produkter på försäkrings- och sparmarknaden, vilket få andra länder har. Bolagen ser stora intäktsmöjligheter genom att introducera liknande

produkter på fler marknader. Med ett och samma system för varje nationell marknad är förutsättningarna dessutom mycket goda för kostnadsbesparingar och kompetensfördelar avseende bland annat förvaltning och produktutveckling. Att använda samma system för alla marknader innebär inte med automatik centralisering av all administrativ verksamhet. IT-system ska stödja affärsmässiga beslut om vad som ska hanteras lokalt, regionalt eller centralt – inte styra dem.

Flera av Itellos kunder befinner sig i en internationell expansionsfas. Nordnet, som redan använder Inca för sin svenska verksamhet, expanderar nu sin verksamhet till resten av Norden. I samtliga länder används befintlig installation av Inca. Andra kunder har genom förvärv expanderat verksamheten till Baltikum och Ukraina. I Norden och i ett antal andra nordeuropeiska länder har Itello därför ett etablerat kontaktnät med samarbetspartners som har det expertkunnande som krävs för att göra lokala anpassningar av Inca för respektive marknad.



De svenska bolagen har expanderat sin verksamhet i Europa både genom förvärv och genom organisk tillväxt. Genom att erbjuda den nya tidens pensionssparande ges stora möjligheter till intäktsökningar genom geografisk expansion. Samma IT-system i alla länder skapar dessutom stora fördelar inom försäljning, administration utveckling och drift. Figuren visar vart Itellos kunder expanderat sin verksamhet i norra och östra Europa.

Inca – flexibilitet för den nya pensions-, försäkrings- och fondmarknaden

Tiden har sprungit ifrån den gamla sortens komplexa egenutvecklade system – idag är det standardlösningar som gäller. Flexibla lösningar, men ändå baserade på standardmoduler, som kontinuerligt uppdateras av leverantören när behov eller regler förändras.

Att välja Inca från Itello för administration av pensioner, försäkring och fonder ger:

- Kortare tid för lansering av nya produkter;
- Bättre utnyttjande av medarbetarnas kompetens och tid;
- Sänkta kostnader för utveckling och drift.

Inca är redan från början ett komplett standardssystem för administration av pensioner, försäkringar och fondandelar – inte en komplicerad IT-lösning som måste byggas upp från grunden för varje bolag.

Inca Avtalsadministration

Innehåller all generell funktionalitet för att använda Inca och integrationsmöjligheter. Fakturering, inbetalning, autogiro, kundregister, produktstudio, bokföring och utbetalning är exempel på funktioner som finns i Inca Avtalsadministration. Inca Avtalsadministration kompletteras med en eller flera affärslösningar beroende på vilka produkter som erbjuds marknaden.

Inca för försäkring

För försäkringsbolag som vill administrera riskprodukter och/eller sparande i antingen traditionell försäkring, fonder eller depå.

Inca för planpension

För pensionsbolag, pensionskassor, stiftelser eller försäkringsbolag som bedriver planpensionsverksamhet

Inca för avtalspension

För pensionsbolag, pensionskassor, stiftelser eller försäkringsbolag som tillhandahåller avtalspension. Inca för avtalspension



har integrationer med de valcentraler som administrerar avtalen mellan arbetsgivare och arbetstagare.

Inca för IPS

För pensionssparinstitut som erbjuder individuellt pensionssparande på konto, i fonder eller depå.

Inca för fondsparande

För fondbolag som erbjuder sparande i egna eller andras fonder. Inca för fondsparande håller reda på alla fondandelar och handel med fondandelar oavsett om det är enstaka fonder eller hela fondtorg.

Utöver de fem produktdrivna affärslösningarna erbjuder Itello två lösningar som baseras på funktion.

Inca Fakturering och Inbetalning – generell funktionalitet för fakturering och inbetalningshantering. Med standardiserade adaptrar till autogiro, Bankgiro, Plusgiro samt till flera andra nordiska betalningsförmedlare skapar Itello en lösning som ger lägre förvaltningskostnader.

Inca Utbetalning – generell funktionalitet för utbetalning via standardiserade adaptrar till ett flertal betalningsförmedlare.

Om Itello

Itellos affärsidé är att utveckla och leverera ett system till alla kunder. Den funktionalitet vi utvecklar kommer alla kunder tillgodo och ny funktionalitet kan utnyttjas av våra kunder. All kundanpassning sker genom konfigurerings utan systemutveckling eller programmering. Det är en förutsättning för att nya versioner ska kunna produktions-sättas utan omfattande och tidskrävande tester. Vi har alltid haft ambitionen att designa och utveckla Inca så generellt att framtida krav kan mötas med inga eller små utvecklingsinsatser – det tror vi att Itello är ensamma om att kunna erbjuda.

Itello kan därmed leverera mer funktionalitet per tidsenhet och till en lägre kostnadsnivå än leverantörer av ramverk som utvecklas kundspecifikt. Genom ett konsekvent försäljningsarbete fokuserat på kunder som bedriver verksamhet i Norden och kring Östersjöområdet kommer Itellos utveckling att vara fokuserad på att ta tillvara de affärsutmaningar som gäller för dessa marknader. Detta gäller exempelvis integration till betalningsförmedlare, lokala distributionskanaler och myndighetsrapportering.



itello

Itello AB
Kungsgatan 44
SE 111 35 Stockholm
tel +46 8 508 922 00
www.itello.se