

Reageer vinnig op be

Versekerers moet rats genoeg wees om vinnig te reageer op ontvouende gebeurtenisse wat hul besigheid kan ontwrig. Hier's van die faktore wat binne afsienbare tyd Afrika se versekeringsbedryf kan beïnvloed.

Die wêreld verander vinnig – maatskaplik, polities en ekonomies – en baie ontwrigting word oor die komende dekade vir die versekeringssektor voorspel.

Sowat 70 afgevaardigdes van Santam en Sanlam sowel as eksterne belanghebbendes het by Santam se onlangse Insurance 2025-geleentheid die eksterne kragte ondersoek wat die besigheidsomgewing bepaal en toekomstige scenario's uitgestippel wat die versekeringsbedryf in die tydperk tot 2025 kan beïnvloed.

Dr. Morne Mostert, Direkteur van die Instituut vir Toekomstnavorsing, het die Amerikaanse vermaaklikheids-kunstenaar George Burns op die openingssessie aangehaal: 'Ek kyk na die toekoms, want dis waar ek die res van my lewe gaan deurbring.'

Afgevaardigdes by die geleentheid het van die sleuteldryfkragte van verandering vir Afrika se versekeringsbedryf geïdentifiseer:



1. Verstedeliking – slim stede teenoor krotbuurte

Afrika beleef aansienlike migrasie van plattelandse na stedelike gebiede. 'n Vraagteken hang egter steeds oor hoe verstedeliking gaan afloop. Goed beplande, inklusiewe en volhoubare stede met voldoende werkgeleenthede sal ekonomiese groei en voorspoed bevorder, wat tot meer versekerbare bates sal lei.

Aan die ander kant kan 'n groot toevloei van mense na stede met 'n verkrummelende infrastruktuur en werktekort wanfunksionerende stedelike gebiede met hoë misdaad-koerse skep.

2. Die gekonnekteerde kliënt – nuwe distribusiekanale en toegang tot data

Vanweë skerp groei in internet- en selfoonpenetrasie die afgelope dekade, is mense in Afrika meer aanlyn as ooit tevore.

Selfone bied vir finansiële-dienste-verskaffers 'n kostedoeltreffende distribusiekanal om kliënte met 'n lae inkomste te teiken wat nog nie die nodige dienste ontvang het nie.

'n Paar maatskappye verkoop reeds oral op die vasteland mikroversekeringsprodukte deur vennootskappe met selfoonnetwerk-operateurs.

Beter konnektiwiteit beteken ook groter beskikbaarheid van data. As kliënte gemaklik voel om persoonlike data met versekerers te deel, kan dit doeltreffender prysbepaling en risiko-onderskrywing moontlik maak.

Die gevaar bestaan egter dat versekerers oorweldig kan word deur te veel data of dit verkeerd interpreteer.



3. Verbruikersgedrag verander – bate-eienaarskap herdink

Veranderende verbruikersgedrag kan die versekeringsbedryf ingrypend beïnvloed – wat betref die bates wat mense wil verseker sowel as die soort dienslewering wat hulle van versekerers verwag.

Die futuris **Jonathan Cherry** het in 'n praatjie by een van die geleentheid se hoofsessies gesê jongmense begin

groter waarde heg aan ervarings as aan fisiese bates. Hulle gryp ook die gedeelde ekonomie aan.

'Al hoe meer mense sê: "Ek het nie 'n Audi nodig nie; ek hoef net 'n Audi te 'Uber'. Ek wil nie die verantwoordelikheid hê om 'n bate te besit nie, want om meer bates te hê, maak dinge meer ingewikkeld." Die soort bates waaraan mense wel waarde heg, verander ook – hulle sal byvoorbeeld dalk hul Instagram-rekening wil verseker.

Verbruikers vereis ook groter beheer – maatskappye moet by hul behoeftes aanpas, nie andersom nie. Een deelnemer het genoem dat mense in die toekoms dalk kan verwag om versekering op dieselfde manier te koop as wanneer hulle 'n Uber-rit versoek.

dreigings wat voorlê

4. 'Fintech' – honger piranhas

Van aanlyn versekering onderling tussen portuurlede tot nuwe maniere om premie-betalings te aanvaar – nuwe fintech-besighede het die vermoë om tradisionele versekering te ontwig. Tegnologie stel ook onkonvensionele rolspelers in staat om tot die bedryf toe te tree.

'Fintech-entrepreneurs is nogal soos piranhas wat die waardeketting aanval. Hulle hap die vleisdele uit terwyl maatskappye toekyk hoe hul waardekettings weggekalwe word,' het **Willem van**

der Post, Besturende Venoot van die Deloitte Centre for the Edge Africa, op 'n hoofsessie gesê.

Tradisionele versekeraars hoef egter nie op die kantlyn te sit terwyl dié nuwe besighede hul middagete verorber nie. Hulle kan fintech aanvaar deur met nuwe besighede saam te span of hulle te bekom, tegnologie-broeiaste te stig, en in navorsing en ontwikkeling te belê. Dit sal hulle in staat stel om doeltreffender te werk, toegang tot onontginde markte te kry en nuwe inkomstestrome te benut.



5. Geopolitiek – 'n nuwe bedreiging vir handel

Globalisering het die afgelope eeu aansienlik toegeneem. Die wêreld-ekonomie raak al hoe meer geïntegreerd en mense, goedere en dienste beweeg toenemend oor grense heen. Nasionalisme het egter die laaste tyd herleef, soos blyk uit Brexit en die Trump-presidentkandidaatskap.

Die opkoms van nasionalistiese politieke partye in Europa het ook kommer gewek oor die toekomstige stabiliteit van die Europese Unie. Dié neiging, saam met konflik in die Midde-Ooste en godsdienstige terreur, het die potensiaal om wêreldhandel te belemmer. Dit sal ekonomiese groei in Afrika en gevolglik die versekeringsmark knou.

Indien wêreldwye onstabiliteit egter verminder en groei herstel, kan dit nuwe toetreders tot die versekeringsmark lok en bykomende mededinging vir die gevestigde spelers bring.

6. Ongelykheid – sal ekonomiese groei inklusief wees?

Ondanks nuus van 'n groeiende middelklas in Afrika, leef honderdmiljoene mense steeds in armoede, met lae opvoedingsvlakke en min werkvooruitsigte. Die mate waarin dié mense by die hoofstroom-ekonomie ingesluit kan word, kan die omgewing bepaal waarin versekeraars sal moet werk.

As die vasteland nie betekenisvolle werkgeleenthede kan skep nie, kan dit tot verdere frustrasie en ontnugtering lei, wat protes en opstande sal veroorsaak. Hoewel so 'n scenario die vraag na korttermynversekering kan verlaag, kan dit mense dalk ook aanspoor om by versekeraars aan te klopm om hul bates te beskerm.

7. Klimaatsverandering – trotseer die storm

Uiterste weerstoestande, droogtes en stygende seevlakke kan die individuele én kommersiële kliënte van versekeraars raak, van huiseienaars langs die see tot boere. Hoewel versekeraars nog altyd dié gebeurtenisse gedek het, sal toekomstige sukses afhang van die bedryf se vermoë om by die spoed van klimaatsverandering aan te pas.

Huidige risikomodelle sal dalk nie voldoende wees om toekomstige klimaatsrampe te dek nie. Onvermoë om by klimaatsverandering aan te pas kan veroorsaak dat swak versekeraars die mark verlaat. Maatskappye het ook die geleentheid om spesialiste in versekering vir klimaatsverandering te word. ■