





# Hva er på horisonten?

*Hvordan nye kundeforventninger, bransjeglidning og ny teknologi vil endre forsikringsbransjen fremover*

*Randi Marjamaa  
CEO Nordea Liv*

**Digitale kundeopplevelser i ulike industrier har satt standarden for oss alle...**



AirBnB



Amazon

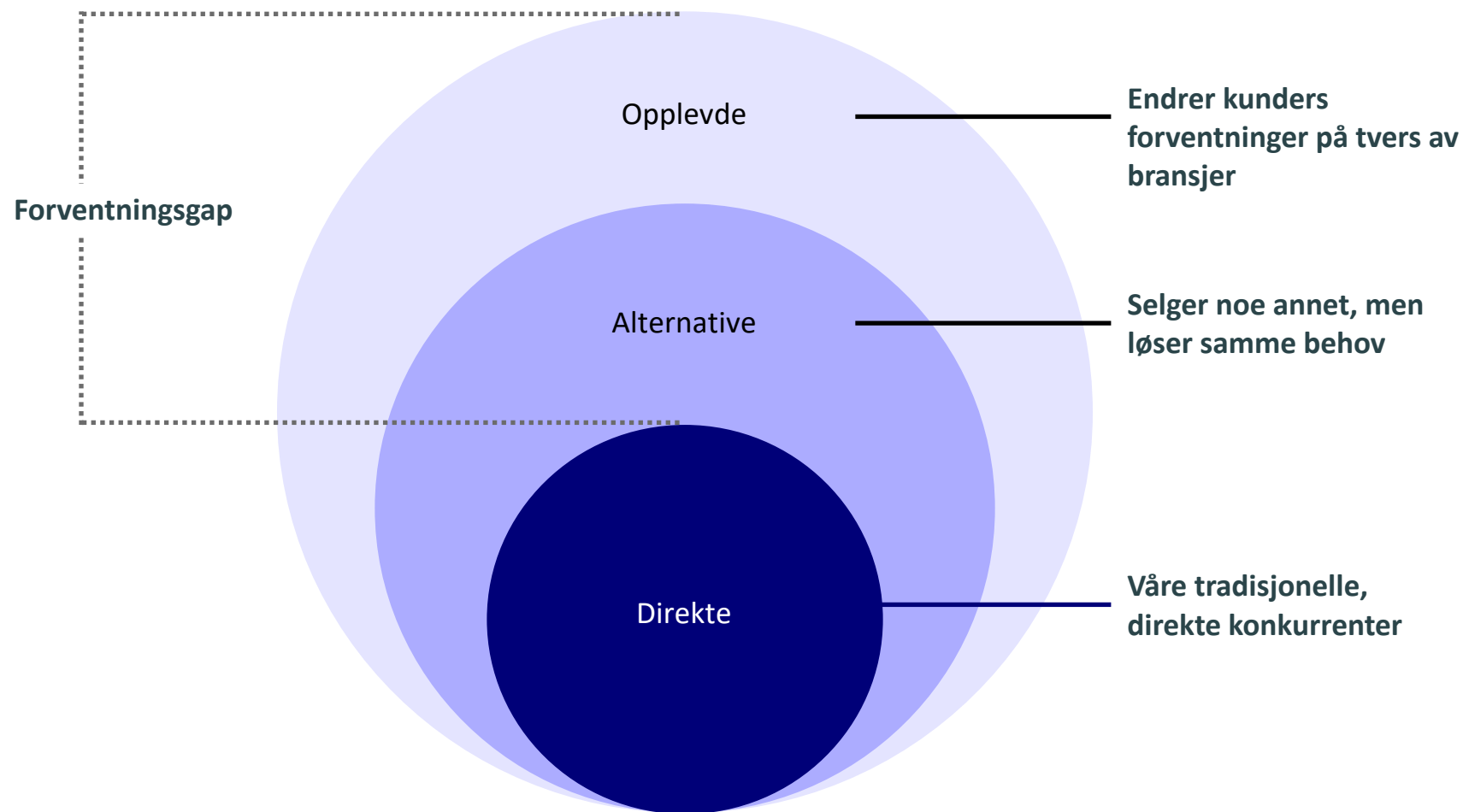


Uber



Alibaba

## Kundene sammenligner oss med de beste kundeopplevelsene



## Vi ser allerede noen trender

### Trend 1

Pay as you go / insure with a swipe



### Trend 2

Proactive and hassle free



### Trend 3

Interactive insurance / behavioral pricing



### Trend 4

Available anytime and anywhere



### Trend 5

Speed of now

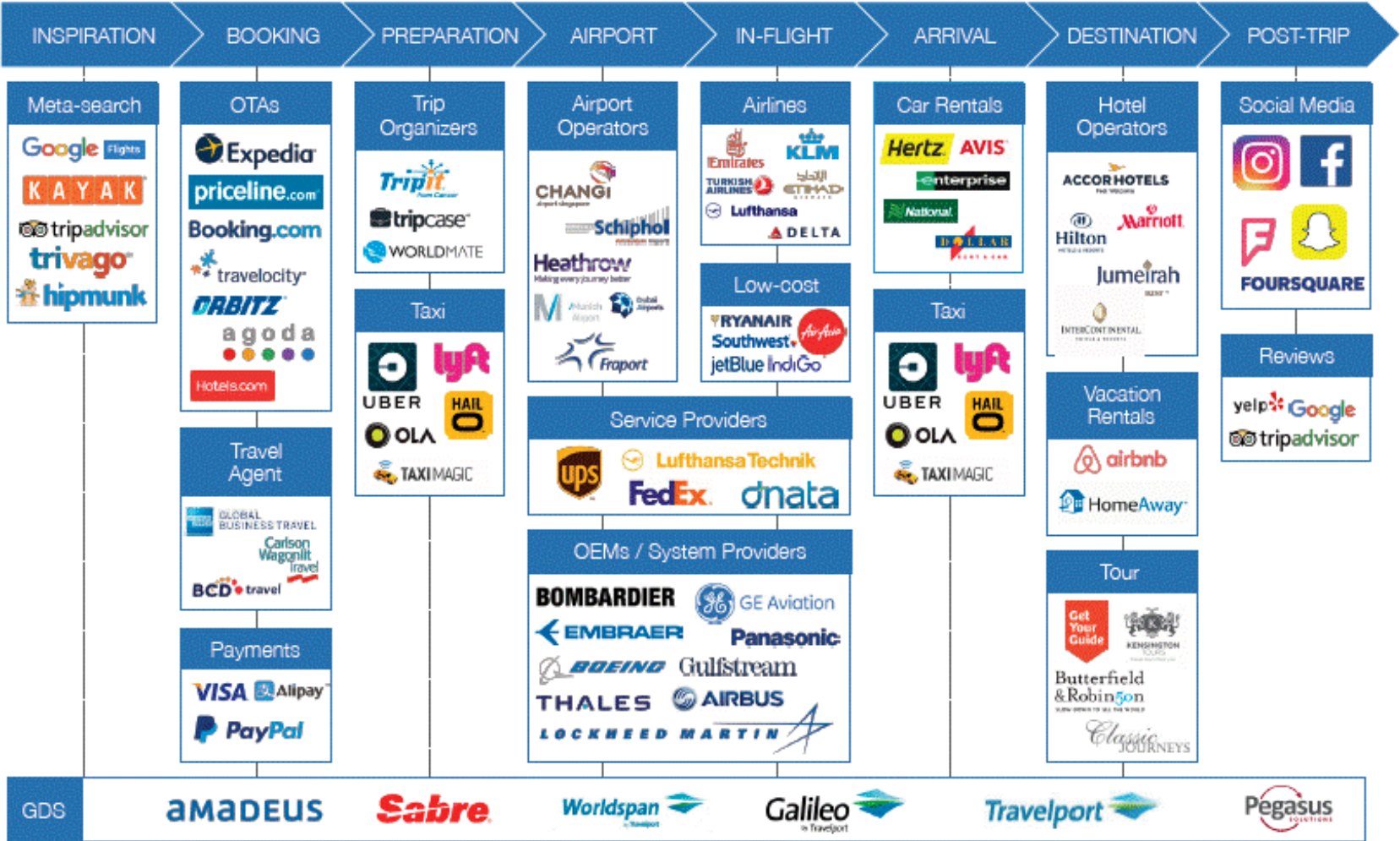


### Trend 6

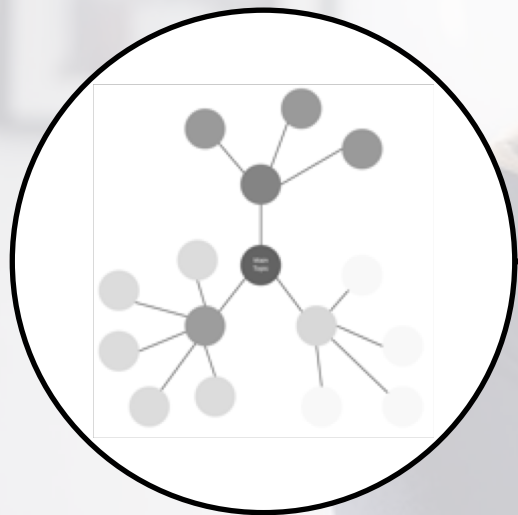
360 customer experience



# Den gode og helhetlige kundeopplevelsen skapes ofte i samarbeid



## Man må finne sin plass i økosystemet og samarbeide med andre....



Hvilke kundeopplevelse-  
clustere er det forsikring  
påvirker?

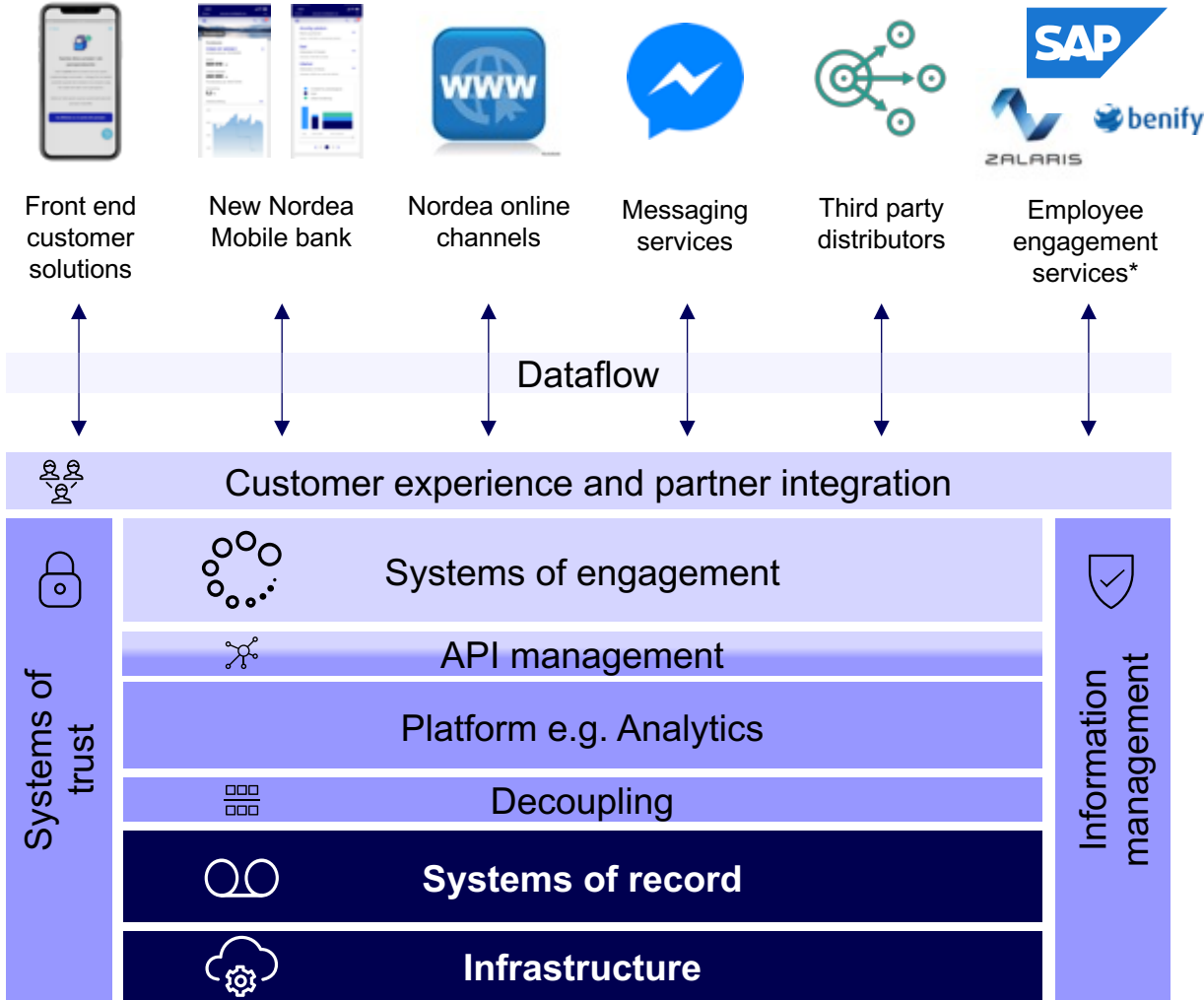


Være leder eller deltager i  
et økosystem?



Hva gjør 'Masters of  
Ecosystems'?

# Forsikringsbransjen kan se til andre industrier og potensielt samarbeide på områder som ikke er direkte konkurranseparameter, for å øke verdien for kundene



\* Company names displayed are only for illustrative purposes



**Med investeringer i teknologi, plattformer og partnerskap gir  
Nordea kundene en trygg og god fremtid**





**Takk!**

*Randi Marjamaa*  
CEO Nordea Liv