

**Cristina Ungur,
Drd., secția Cercetări Financiare și Monetare, INCE**

Începând cu anii 2000, economia mondială a trecut într-o nouă fază de dezvoltare care se bazează nu doar pe resurse naturale, muncă sau capital, ci și pe cunoștințe și tehnologii. Întreprinderile din toate sectoarele la nivel global au fost cuprinse de această transformare, ceea ce a determinat oamenii de știință să afirme că suntem în plină desfășurare a celei de a IV-a revoluții industriale numite "Industria 4.0". Această transformare se axează pe digitizarea tuturor proceselor și integrarea în ecosistemele digitale cu partenerii din lanțul valoric.

În termeni de afaceri, digitalizarea vizează utilizarea tehnologiilor de stocare, procesare, comunicare și prelucrare a informației pentru a optimiza modelul de business în vederea obținerii unor noi oportunități de venituri și de creare a valorii.

Tendința de digitalizare a cuprins inevitabil și sectorul de asigurări, aducând noi produse, servicii și modele de afaceri. Această transformare forțează companiile de asigurări să acționeze rapid și să adopte noile tehnologii într-o strategie de afaceri durabilă.

Apariția rețelelor on-line, a tabletelor digitale, a aplicațiilor și a telefoanelor inteligente a adus o mare schimbare în comportamentul consumatorilor, în special în preferințele acestora. Clienții nu mai au timp pentru a merge la sediul unei companii, a perfecta un set de acte și a sta la rând pentru a perfecta un contract de asigurare. Aceștia își doresc servicii comode, transparente și foarte rapide, ceea ce determină asigurătorii să răspundă solicitărilor prin reconceptualizarea ofertei.

Transformarea digitală a industriei de asigurare reprezintă o oportunitate pentru dezvoltarea pieței de asigurare, dar este și o provocare pentru companiile de asigurare care trebuie să investească în implementarea softurilor și a mijloacelor necesare digitalizării. Efortul financiar al companiilor în procesul de digitalizare a fost măsurat în ultimele studii [3]. Astfel, la nivel mondial, companiile intenționează să investească anual aproximativ 5% din venitul realizat din vânzările digitale în procesul de digitalizare, această sumă fiind comparabilă cu o investiție în valoare de 907 miliarde dolari americani.

Inovațiile digitale apar în domeniul asigurărilor sunt, de facto, tehnologii elaborate în cadrul altor industrii, dar care au fost preluate și implementate de asigurători pentru eficientizarea și creșterea performanței companiilor. Principalele inovații digitale care transformă activitatea asigurătorilor vizează următoarele direcții:

1) Big Data. Aplicarea tehnicilor analitice avansate pentru seturi de date mari pot fi utilizate pentru identificarea tipului potrivit de produse pentru clienții din anumite regiuni sau care aparțin anumitor grupuri demografice. Aceasta schimbă abordările rudimentare privind vânzările cum ar fi cross-selling sau upselling folosite de mulți asigurători. În același timp, **analiza avansată (AA)** a bazei de clienți poate identifica care sunt canalele de distribuție (inclusiv agenții și brokerii) care se potrivesc cel mai bine pentru anumite tipuri de clienți potențiali. Tehnicile de analiză avansată pot fi folosite în evaluarea riscurilor, de exemplu, prin analiza datelor postate în canalele sociale (**social media**), însă în limita prevederilor legale referitoare la utilizarea datelor cu caracter personal. Toate acestea contribuie la creșterea productivității vânzărilor și reducerea volumului pierderilor companiei, în special a pierderilor cauzate de solicitări frauduloase a despăgubirilor.

2) Blockchain. Tehnologia blockchain poate fi folosită în serviciile de asigurare prin utilizarea contractelor-inteligente în care se pot vedea în regim real și transparent toate condițiile asigurării și informația privind achitarea despăgubirilor. Aceste contracte pot fi utilizate nu doar la nivel local, dar și în asigurările transnaționale oferind un grad sporit de siguranță pentru părțile contractoare. Avantajul contractelor-inteligente în asigurare constă în posibilitatea de a conecta la rețea persoane terțe interesate, cum ar fi brokerii, auditorii etc. Iar transparența absolută oferită

prin această tehnologie sporește încrederea populației în companii și reduce probabilitatea greșelilor. Tocmai din acest considerent giganții industriei de asigurări cum sunt SwissRe, Munich Re, Allianz ș.a. au inițiat un proces de studiere și testare a tehnologiei blockchain numit B3i (The Blockchain Insurance Industry). Iar companiile American International Group și IBM au eliberat deja primele polițe de asigurare digitale prin blockchain.

3) Internetul lucrurilor (IoT). Dispozitivele digitale conectate la rețea care pot fi folosite în mașini și clădiri pot proteja oamenii și proprietățile și pot reduce astfel riscurile și despăgubirile. Prin analiza datelor de la senzori, încorporați în vehicule și în alte echipamente, asiguratorii pot obține informații despre comportamentul clienților. Tehnologiile încadrate în sistemele **caselor inteligente (smart house)** permit minimizarea pierderilor și reducerea riscurilor de producere a inundațiilor sau incendiilor datorită sistemelor de avertizare timpurie. Un alt exemplu de utilizare a dispozitivelor inteligente este serviciul de asigurare pentru *drone și stațiuni*, care la rândul lor pot fi utilizate în inspecția riscurilor și evaluarea daunelor, inclusiv în sectorul agricol. În ultimii ani tehnologia este tot mai conectată de sine în sine. Accesoriile inteligente (**wearables devices**) ne monitorizează ritmul cardiac, calitatea somnului, distanța parcursă pe zi, iar, în multe țări, în cadrul unui contract de asigurare de sine în sine se iau în calcul datele acestor dispozitive și oferirea clienților posibilitatea obținerii unor reduceri.

4) Telematica fiind o tehnologie transversală care unește sferile tehnologice ale managementului, telecomunicațiilor și informaticii, aduce un aport considerabil la dezvoltarea afacerilor constituind în sine baza transformării digitale. În domeniul, asigurătorilor, telematica este folosită pentru gestionarea mai eficientă a reclamațiilor, stabilirea exactă a primelor, precum și pentru inovarea produselor. Această tehnologie se bazează pe dispozitive inteligente (IoT) și oferă date importante pentru asiguratorii, cum ar fi informații privind comportamentul în timp real al șoferului pentru asigurarea auto. Totodată, aparatele inteligente de genul termostatelor și a alarmelor de securitate sunt foarte utile în asigurările de locuințe, iar fitness tracker-urile oferă date importante pentru asigurările de viață și de sine în sine.

Fluxurile de date telematice se folosesc în sistemul de *asigurare pe baza modului de utilizare* (usage-based insurance - UBI), care mai este numit și "pay-as-you-drive" sau "pay-as-you-live". De exemplu, datorită unui stil de conducere mai securizat, clientul unei asigurări auto poate obține o reducere sau un pachet prioritar de asigurare.

5) Machine learning (ML). Cu ajutorul acestei tehnologii sistemele de informații ale asigurătorilor se pot adapta rapid la date noi, fără a fi nevoie de reprogramare. Asiguratorii pot utiliza ML în procesul de subscriere, pentru a calcula volumul primelor și pentru a gestiona despăgubirile. La tehnologia ML se referă și **biometria vocii** care poate fi folosită pentru a identifica clienții când aceștia fac apel la centrele de contact, scutindu-i de inconveniențele de a introduce numere de polițe și parole, informații care nu întotdeauna le au la îndemână.

O îmbinare a tehnologiei de analiză avansată, machine learning și analiză biometrică a vocii pot fi utile pentru îmbunătățirea calității serviciilor de asigurare și creșterea satisfacției clienților. Datele vocale analogice obținute de centrele de apeluri pot fi convertite în formate digitale după care pot fi analizate pentru a identifica emoțiile clienților și pentru a ajusta ofertele de livrare sau tipurile de produse. Procesul manual de control al calității verifică mai puțin de 1% din înregistrări, ceea ce este insuficient.

6) Infrastructura IT. O arhitectură IT modernă este esențială pentru inovarea digitală. Apariția tehnologiei *cloud* a adus asigurătorilor noi opțiuni pentru procesare, calcul și stocare a informației în spațiul virtual. Iar coauthoring-ul și apelurile video permit conectarea cu clienții fără costuri suplimentare de deplasare.

7) Realitatea virtuală (VR). Popularitatea VR este într-o continuă creștere, fapt demonstrat de atracția globală a utilizatorilor de *smartphone* față de jocuri. Înșă, tehnologia VR mai are și potențialul de a transforma modul în care se colectează informațiile de subscriere, precum și modul în care sunt soluționate reclamațiile. De exemplu, un asigurator ar putea folosi VR pentru a crea o imagine tridimensională a unei încăperi sau pentru a reconstrui un accident în detaliu.

Impactul implementării inovațiilor digitale în asigurări a fost analizat de compania Google în comun cu Bain. Rezultatele studiului au arătat că implementarea tehnologiilor poate spori veniturile unui asigurator cu 28% și poate reduce despăgubirile cu 19%, iar costurile administrative de contractare a polițelor de asigurare pot fi reduse cu 72%. [2]

Rezultatul implementării tehnologiilor menționate pe piața de asigurări catalizează apariția produselor inovative, rapide, inteligente și comode. De exemplu, există companii care au creat aplicații mobile de cumpărare a asigurării pentru biciclete în momentul în care aceasta este utilizată. Asigurarea poate fi pentru o zi, un weekend sau o săptămână și se contractează prin câteva click-uri. Un alt produs inovațional vizează asigurările de proprietate și anume cele de locuință, care pot fi contractate doar prin indicarea adresei. Pe baza informațiilor publice existente în spațiul on-line, despre criminalitate, modelul de construcție, vârsta clădirii, asigurătorul calculează mărimea primei.

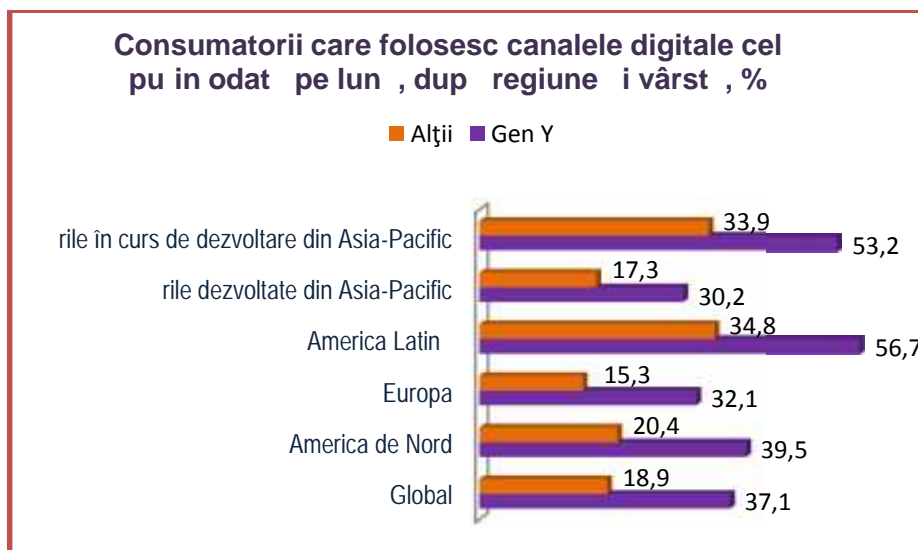
Unul din cele mai mari riscuri în asigurările de proprietate ține de inundațiile provocate în urma spargerii țevilor defectate sau uzate. Astfel, peste 2,5 miliarde de euro achitate de asiguratorii din Germania în 2017 sub formă de despăgubire pe asigurările de proprietate au fost din cauza defecțiunilor la conductele de apă. Utilizarea unor dispozitive inteligente care ar semnaliza despre apariția defecțiunii, ar putea minimiza acest risc și ar reduce considerabil daunele.

Schimbarea digitală în industria asigurărilor vine și cu multe probleme. Aproape fiecare al 3-lea asigurator (32%) consideră că problema principală ține de dificultățile în schimbarea culturii corporative. În același timp, 28% consideră că costurile ridicate de implementare sunt o barieră în avansarea schimbării digitale în industria asigurărilor. De asemenea, tradițiile și tehnologiile moștenite ale asiguratorilor (21%) și barierele de reglementare (19%) sunt văzute ca probleme care împiedică viitorul industriei. [1]

Digitalizarea asigurărilor aduce schimbări prin oferirea posibilității de analiză a datelor despre clienți pentru o percepere mai bună a necesităților și riscurilor pe ei. Datorită implementării tehnologiilor, se reduce timpul de soluționare a cererilor, frecvența și severitatea reclamațiilor. Principala oportunitate oferită de digitalizare este dezvoltarea pieței de asigurări care are loc datorită răspândirii rețelei de distribuție și creșterii numărului de clienți, reducerii cheltuielilor, dar și creșterii eficienței funcțiilor back-office prin tranzacții mai rapide, mai transparente și fără erori.

Pe lângă oportunitățile oferite, există și o serie de provocări legate de digitalizarea asigurărilor. Acestea sunt: nevoia de a calibra serviciile la necesitățile clienților; disponibilitatea non-stop pentru deservirea clienților; costuri de implementare a tehnologiilor și timp pentru realizare; tradițiile și tehnologiile moștenite; constrângerile culturale și de educație.

Tendența de digitalizare a sectorului de asigurări rămâne a fi în creștere. Noile tehnologii se afirmă tot mai mult pe piețele financiare, fapt demonstrat prin studii. La nivel global, 37,1% din consumatorii serviciilor de asigurare folosesc canalele digitale de acces la servicii cel puțin odată în lună.



Sursa: World Insurance Report 2016. Capgemini and Efma. Available on-line at: <https://www.worldinsurancereport.com/download>
 Notă: Gen Y – generație născută după 1981, profund implicată în tehnologia digitală

Uimitor este că tehnologiile informaționale se dovedesc a fi mai mult utilizate în țările mai puțin dezvoltate.

Canalele tradiționale de răspândire a serviciilor de asigurare cedează tot mai mult pozițiile în fața tehnologiilor digitale. Astfel, fiecare a 5-a poliță de asigurare din lume este cumpărată prin intermediul canalelor digitale.

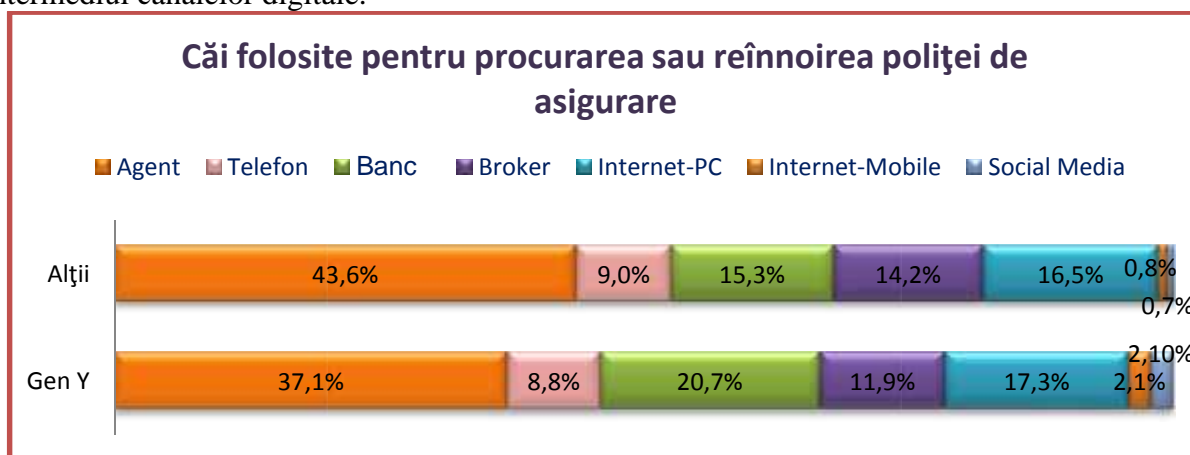


Figura. Căi de cumpărare sau reînnoire a polițelor de asigurare (%), 2015-2016
 Sursa: World Insurance Report 2016. Capgemini and Efma. Available on-line at: <https://www.worldinsurancereport.com/download>

Industria asigurărilor se va schimba foarte mult în viitorul apropiat, iar câștigătorii în această competiție vor fi cei care implementează tehnologiile digitale și *fintech* soluții. Dacă până acum mecanismul de asigurare s-a menținut aproximativ același ca și în anii 1860, când londonezii subscriau prime pentru a-și asigura locuința de incendiu, atunci în secolul XXI evoluția și transformarea acestei industrii va fi una radicală, rapidă și majoră.

Indubitabil, digitalizarea atinge sectorul asigurărilor și obligă companiile să integreze inovația în planul lor de dezvoltare. Scopul digitalizării este de a contribui la dezvoltarea pieței în folosul clientului. Asiguratorii tradiționali nu trebuie să uite de schimbările tehnologice - să dezvolte noi metode de interacțiune cu clientul, noi modalități de evaluare și gestionare a riscurilor și a daunelor.

Chiar dacă totul în jur capătă inteligență artificială și devine tehnologizat, totuși componenta umană și emoțională în activitatea cu clienții rămâne importantă pentru că până la urmă omul rămâne în centrul lucrurilor.

1. Desislav DANOVA, Head of Organization, Insuretech Sofia, Bulgaria. În materialele conferinței "IIF2017 - Insurance in the DIGITAL World". <http://www.xprimm.com/IIF2017-Insurance-in-the-DIGITAL-World-Conference-took-place-in-Vienna-articol-117,124-10234.htm>
2. Naujoks Henrik, Mueller Florian, Kotalakidis Nikos. Digitalization in Insurance: The Multibillion Dollar Opportunity. March 20, 2017 Bain Brief. <http://www.bain.com/publications/articles/digitalization-in-insurance.aspx>.
3. PwC's 2016 Global Industry. 4.0 Survey "Industry 4.0: Building the digital enterprise".