



Digitalizarea în piața asigurărilor

VALENTIN IONESCU
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

Digitalizare



Piața asigurărilor reprezintă un spațiu propice dezvoltării și implementării de tehnologii inovatoare.

În ultimii ani se observă creșterea gradului de digitalizare a pieței asigurărilor, printr-o penetrare din ce în ce mai mare a soluțiilor fintech în lumea asigurărilor iar acestea provin atât de la actori deja prezenți pe aceste piețe (precum societățile de asigurare sau brokeri) cât și de la noi actori (firme care dezvoltă soluții inovatoare pentru această piață sau chiar companii BigTech precum Amazon sau Facebook).

Digitalizare

Inovațiile Fintech se referă în general la două aspecte:

- ☐ Varietatea de tehnologii emergente, precum:
 - ☐ Internetul obiectelor IoT
 - ☐ telematică
 - ☐ Chatbots (robo consilieri)
 - ☐ inteligență artificială
 - ☐ tehnologia registrelor distribuite, inclusiv blockchain și contractele inteligente
- ☐ Modele de afaceri inovatoare care au potențialul de a transforma afacerea de asigurări, precum:
 - ☐ asigurările peer-to-peer,
 - ☐ asigurările bazate pe utilizare sau cele la cerere



Tehnologii inovatoare



Inteligența artificială (AI)

- ❑ Utilizarea inteligenței artificiale (AI) s-a extins rapid în toate domeniile, dispozitivele care utilizează AI devenind ceva comun , un exemplu în acest sens fiind utilizarea asistenților AI activați prin voce.
- ❑ AI oferă asigurătorilor posibilitatea de a crea experiențe unice, îndeplinind cerințele consumatorilor moderni, care sunt întotdeauna în căutare de experiențe personalizate. AI va contribui la îmbunătățirea eficienței și la automatizarea proceselor de subscriere și de instrumentare a daunelor.
- ❑ Utilizând AI, asigurătorii pot îmbunătăți procesul de rambursare a daunelor și pe cel de subscriere prin, de exemplu, accesarea mai rapidă a datelor iar excluderea factorului uman poate rezulta în procese mai precise și mai rapide.

Tehnologii inovatoare

Internetul obiectelor (IoT)

- Majoritatea consumatorilor sunt dispuși să împărtășească informații personale suplimentare, cu atât mai mult dacă acest lucru înseamnă reduceri ale primelor plătite pe polițele lor de asigurare - iar IoT poate reprezenta o sursă de date și poate contribui la automatizarea schimbul de date. Asigurătorii pot utiliza date de pe dispozitive cu acces la IoT, cum ar fi diferitele componente ale caselor inteligente, senzori auto și tehnologii portabile (ceasuri smart, telefoane smart, alte gadgeturi), pentru a determina mai bine prețurile, pentru a gestiona mai bine riscurile și chiar pentru a preveni pierderile.



- IoT va fi parte a unui proces care implică utilizarea de procese tradiționale în domeniul asigurărilor asigurare cu date calitative, îmbunătățind acuratețea evaluării riscurilor, oferind asiguraților oportunitatea de a influența direct prețurile polițelor lor și asigurătorilor posibilitatea de a îmbunătăți acuratețea și ca urmare și veniturile.

Tehnologii inovatoare

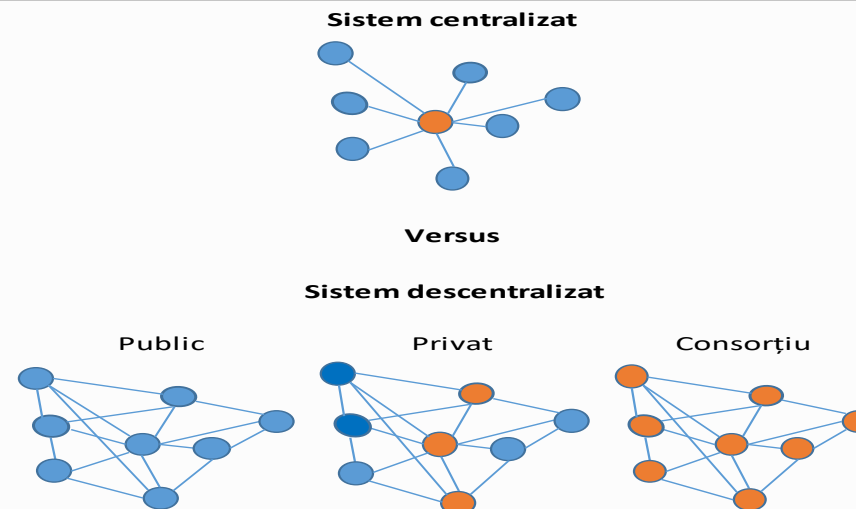
Tehnologia registrelor distribuite

□ Utilizarea DLT in domeniul asigurărilor este încă la început, dar deja se observă utilitatea acesteia. DLT poate genera un impact în arii precum :

- Încrederea consumatorilor
- Eficiență sporită
- Procesare îmbunătățită a revendicărilor
- Detectarea și prevenirea fraudei

□ Piața asigurărilor reprezintă o piață care se bazează pe utilizarea intensă de date securizate, iar DLT/tehnologia blockchain poate contribui la crearea unui încredere reciprocă între asiguratori, respectiv datele împățășite de aceștia, contribuind astfel la eliminarea proceselor costisitoare dedicate verificărilor, contribuind la sporirea încrederii între actorii din piață.

□ Motto-ul DLT/blockchain este "trust without trust", iar în practică se traduce prin faptul că un asigurator poate avea încredere că datele pe care le-a primit din rețea sunt autentice, ca urmare a validării operațiunii de rețea.

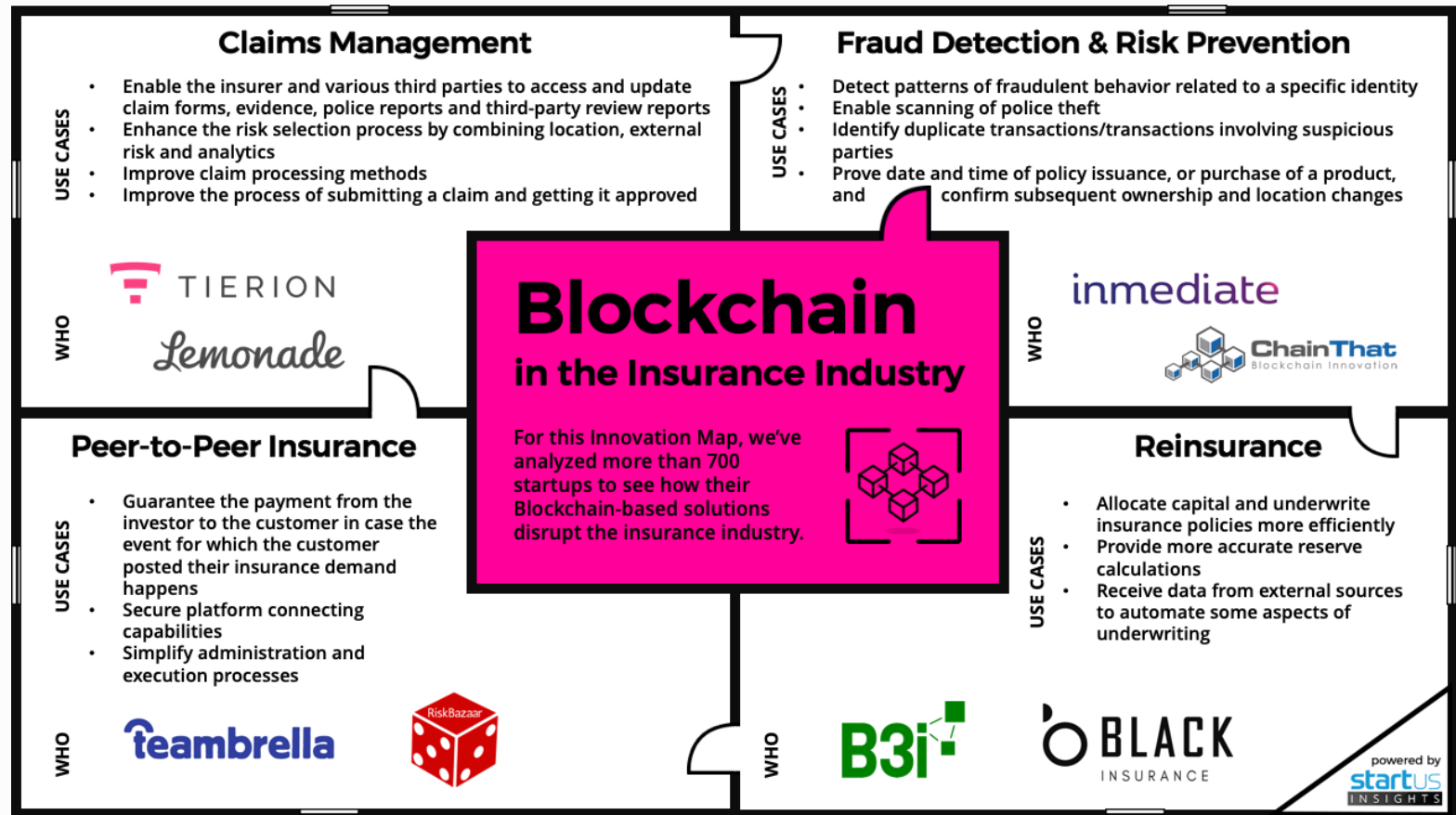


DLT/Blockchain

O analiză prezentată pe site-ul

startus-insights.com

cu privire la peste 700 de startup-uri blockchain care activează în industria asigurărilor, evidențiază cele mai promițătoare zone în care poate fi implementată tehnologia.



<https://www.startus-insights.com/innovators-guide/8-blockchain-startups-disrupting-the-insurance-industry/>

Tehnologii inovatoare

Telematică

❑ Mașinile pot fi acum echipate cu dispozitive de monitorizare care măsoară diferiți indicatori, cum ar fi date despre viteză, locație, accidente și multe altele, care sunt toate monitorizate și procesate cu software-uri de analiză pentru a ajuta la determinarea riscurilor și implicit a oferi un preț care să reflecte cât mai corect riscurile. Avantajele telematicii sunt numeroase atât pentru asigurători, cât și pentru asigurați. Telematica în asigurarea va:

- ❑ Încuraja obiceiuri mai bune de conducere
- ❑ Costuri mai mici de daune pentru asigurători
- ❑ Schimba relațiile dintre asiguratori și relația cu clienții, de la reactiv la proactiv



Chatbots



❑ Utilizând AI și învățarea automată, chat-urile pot interacționa fără probleme cu clienții, în cele din urmă contribuind la realizarea de economii companiilor de asigurări. Un chat-robot poate ghida un client prin procesul de completare a unei polițe sau prin procesul de daune, rezervând intervenția umană pentru cazuri mai complexe.

Tehnologii inovatoare



Utilizarea dronelor

□ Dronele fără pilot reprezintă un instrument la dispoziția asiguratorilor care va fi utilizat din ce în ce mai mult. Ele pot fi utilizate pe parcursul mai multor etape ale ciclului de viață al asigurărilor, fiind utilizate atât pentru colectarea datelor pentru a calcula riscul înainte de a emite o poliță, cât și pentru evaluarea daunelor în urma unui incident.

□ Un exemplu în acest sens îl reprezintă asigurarea oferită fermierilor, întrucât se pot utiliza drone pentru a ajuta la evaluarea riscurilor și a daunelor suferite de culturile acestora. De asemenea, dronele pot efectua inspecții la acoperișul caselor și alte evaluări, iar datele colectate pot fi transmise în cloud în timp real și analizate mai rapid. (Acesta reprezintă un exemplu de IoT și alte tehnologii care lucrează împreună în industria asigurărilor din multe care există).

Modele de afaceri inovatoare

Asigurarea peer-to-peer (P2P)

□ Modelul de asigurare P2P constă de obicei dintr-un grup relativ restrâns de persoane cu interese comune care își combină primele pentru a se asigura împotriva unor riscuri specifice. Atunci când apare o daună, banii din "piscină" (pool) sunt folosiți pentru a o acoperi. Fiecare asigurat este responsabil pentru profilul de risc al grupului, precum și pentru plata daunelor la nivelul întregului grup, astfel toți sunt motivați să mențină un risc individual scăzut pentru a menține costurile scăzute pentru toți cei implicați.

□ Au apărut și produse de asigurare P2P care utilizează tehnologia blockchain. Acest nou model de asigurare P2P folosește un portofel digital în care fiecare membru își introduce prima într-un cont de tip escrow pentru a fi utilizat pentru plata creanțelor, mai degrabă decât pentru o plată tradițională a primei. În acest model, niciunul dintre membri nu poartă o expunere mai mare decât suma pe care au depus-o în portofelele lor digitale. Dacă nu au loc daune, toate portofelele digitale își păstrează banii. Toate plățile din acest model se efectuează folosind bitcoin, reducând în continuare costurile tranzacției.



Modele de afaceri inovatoare

Asigurarea la cerere sau bazată pe utilizare

- ❑ Permite consumatorilor să achiziționeze acoperire de asigurare chiar și de pe smartphone-ul lor oricând și oriunde doresc, de obicei atunci când activul care necesită acoperire este utilizat și este expus riscurilor.
 - ❑ Permite achiziționarea polițelor online fără a interacționa direct cu un broker sau cu un reprezentant al companiei. În general, nu există contracte pe termen lung, acoperirea asigurării este o simplă interacțiune pe un smartphone. Primele pentru aceste polițe de micro-durată sunt plătite în aplicație, iar dosarele de daună sunt de obicei depuse folosind o interfață de chat mobilă.
 - ❑ Companiile care oferă asigurare la cerere utilizează inovații de ultimă generație, cum ar fi internetul obiectelor (IoT), inteligența artificială (AI), modelarea predictivă și big data.
 - ❑ În timp ce asigurările la cerere sunt încă noi, schimbările economice și tehnologice au condus la creșterea produselor de asigurare la cerere, inclusiv a produselor cu subscriere, produse de microasigurare și produse pentru cei implicați în economia sharing (Uber, Airbnb).
- 
- ❑ Microasigurarea se referă la acoperirea riscurilor mai mici prin subscriere rapidă, cum ar fi asigurarea de călătorie sau de evenimente, asigurarea chiriașilor pentru anumite obiecte de uz casnic de valoare ridicată sau acoperirea automată cu plată pe kilometru.
 - ❑ Subscrierea continuă reprezintă utilizarea datelor actualizate în mod constant ale deținătorilor de polițe pentru a determina rapid riscul consumatorului și pentru a modifica prețurile și condițiile politicii în consecință.
 - ❑ Asigurarea pentru parteneri (economia de tip sharing) se referă la creșterea oportunităților independente precum Uber și AirBnB. Asigurătorii creează produse pentru a permite acestor contractanți independenți să fie acoperiți printr-un click doar atunci când au nevoie de acoperire.

Piața din România & Digitalizarea

- ❑ Când ne referim la piața asigurărilor din România, observăm că un număr din ce în ce mai mare de societăți încep să apeleze la soluții inovatoare. Avem astfel exemple de firme care implementează sisteme telamatiche pentru a oferi clienților prețuri ale polițelor auto personalizate.
- ❑ De asemenea, un număr semnificativ de companii au început să ofere servicii online de constatare a daunelor care nu depășesc valori semnificative.
- ❑ Se observă utilizarea asistenților virtuali pentru a ușura interacțiunea cu societățile și a oferi asistență nonstop.
- ❑ În cadrul unor companii de brokeraj, peste 95% din polițele de asigurare intermediare sunt în format digital (date Unsicar).
- ❑ S-au introdus fluxuri digitale end-to-end (cotație, documentație precontractuală, poliță, plată, administrare) în orice tip de interacțiune – față în față și la distanță. Orice document se emite în format digital, semnăturile necesare sunt semnături electronice avansate, conform UNSICAR;
- ❑ Au fost create magazine on-line (site-uri specifice) de unde clienții își pot achiziționa online diferite tipuri de produse de asigurare.
- ❑ Idei de viitor (UNSICAR): semnătura electronică calificată a tuturor actorilor din industrie, conectarea sistemelor distribuitorilor de asigurări cu ale asigurătorilor (în ambele sensuri / schimb de date despre polițe). Obiectivul ar fi ca datele să fie identice la nivel de piață

Piața din România & Digitalizarea

- ❑ Totodată, inclusiv la nivelul Autorității de Supraveghere Financiară se dezvoltă lucrurile în această direcție. Sunt deja funcționale FinTech Hub (care oferă informații cu privire la partea de reglementare și autorizare, precum și așteptările autorității în ceea ce privește procesul de supraveghere) și InsurTech Hub (în cadrul căruia au loc discuții exploratorii la care participă asiguratorii, brokerii dar și firmele care dezvoltă soluții inovatoare).
- ❑ Considerăm că piața din România prezintă un potențial ridicat, având în vedere gradul ridicat de conectare la internet, penetrarea terminalelor mobile în societate, precum și gradul scăzut de penetrare al asigurărilor în populație.
- ❑ Implementarea unor tehnologii precum AI, drone, analizarea Big Data, telematics pot conduce la dezvoltarea pieței și oferirea de produse de asigurare mai bine adaptate nevoilor personale.

Strategia Autorității de Supraveghere Financiară pe Digitalizare

- Digitalizarea și inovația financiară evoluează într-un ritm accelerat, modificând și influențând modelele de afaceri, produsele și serviciile financiare oferite, canalele de distribuție și, în mod implicit, contribuie la creșterea expunerilor la riscul cibernetic.
- Digitalizarea, atât la nivelul autorității, cât și la nivelul entităților supravegheate și a consumatorilor, devine esențială pentru identificarea măsurilor de atenuare a riscurilor, precum și pentru asigurarea competitivă la nivel global.
- În perioada 2021-2023, Autoritatea de Supraveghere Financiară va continua să depună eforturi în direcția identificării și implementării celor mai bune modalități de prelucrare și analiză a datelor financiare din piețele supravegheate, pe baza evoluțiilor tehnologice de ultimă oră (ex: blockchain/DLT) și a celor mai bune practici în domeniu.
- În viziunea noastră, un sistem informatic modern de management al informației va trebui să fie capabil să înglobeze sinergic:
 - -colectarea eficientă de indicatori cantitativi și calitativi și agregarea acestora fără intervenție umană în structuri dinamice de date;
 - -simularea expertizei umane prin utilizarea de algoritmi de tip "învățare mașină" pe seturi mari de date;
 - -contextualizarea și diversificarea informațiilor colectate cu ajutorul unor mecanisme de extragere de informații din surse nestructurate de date, precum rețeaua Internet.
- În acest context, modul de organizare din punct de vedere digital al autorității devine extrem de important, la fel și abilitățile digitale ale angajaților. Este timpul să exploatăm la maxim posibilitățile de interacțiune în mediul digital și în plus, să identificăm noi căi de acțiune care să ducă la îndeplinirea obiectivelor organizaționale

Concluzii

- ❑ Limitele operaționale ale industriei asigurărilor sunt numeroase: o mulțime de documente care îngreunează experiența clienților; gestionarea complicată a daunelor; riscurile fraudelor.
- ❑ Aici intervin tehnologiile inovatoare care pot oferi tuturor părților interesate oportunitățile pentru a spori eficiența operațională. De exemplu, DLT poate face gestionarea daunelor mai ușoară și mai automată, asigurând integritatea datelor și automatizând procesul de deschidere a dosarelor de daună.
- ❑ Pe măsură ce inovația câștigă tracțiune în industrie odată cu creșterea ratelor de adopție, este vital ca jucătorii din industrie să urmeze îndeaproape progresele pe care tehnologia le propune - pentru a nu rămâne în urma transformării digitale.
- ❑ În încheiere, opinia Băncii Centrale Europene este cea mai potrivită în acest context:

„Noile tehnologii vor avea un efect profund asupra piețelor financiare. Este esențial să le examinăm, analizăm și testăm pentru a ne asigura că viitoarele infrastructuri ale pieței nu sunt numai eficiente și inovatoare, ci și sigure și fiabile.”