

# Mnogo mogućnosti za unapređenje rada osiguravača



Piše: Branko Pavlović, predsednik Udruženja aktuara Srbije

■ **Tekuća godina će doneti mnogo promena u delatnosti osiguranja u svetu, i verovatno će nešto od svega toga doći i u Srbiju, ali ne treba zaboraviti izreku Jean-Baptiste Alphonse Karra s početka devetnaestog veka da bez obzira koliko stvari će se promeniti ove godine, većina će ostati ista**

U prethodnim godinama pojavilo se mnogo tehnoloških novosti, kao i novih načina interakcije s klijentima, igrača na tržištu osiguranja i rizika koji do sada nisu bili u fokusu osiguravača. Tekuća godina će doneti mnogo promena u delatnosti osiguranja u svetu, i verovatno će nešto od svega toga doći i u Srbiju, ali ne treba zaboraviti izreku Jean-Baptiste Alphonse Karra s početka devetnaestog veka da bez obzira koliko stvari će se promeniti ove godine, većina će ostati ista.

Kolumna će biti posvećena najinteresantnijim trendovima u delatnosti osiguranja 2019. godini, a pošto je u Srbiji autoodgovornost još uvek najpopularnija vrsta osiguranja, krenućemo od vozila.

## 1. Osiguranje bazirano na korišćenju

Ukoliko se službeni automobili koriste samo u radno vreme, zašto bi kompanija plaćala osiguranje od autoodgovornosti ili kasko za njih popodne i vikendom? Klijenti koji žele da učestvuju u novom načinu osiguranja, baziranog na korišćenju, imaće znatno jeftinije polise, pošto prave prosečno skoro 40% manje šteta. Uz mnogo truda aktuara i preuzimača rizika, uskoro će biti sve više ovakvih proizvoda koji su skrojeni prema ličnim potrebama klijenta, ali koji su profitabilniji od uobičajenih proizvoda i za osiguravače. Pored vozila, osiguranje bazirano na korišćenju je moguće uvesti i u skoro sve ostale vrste osiguranja.

## 2. Autonomna vozila

U svetu se očekuje pojava sve većeg broja vozila bez vozača na putevima u ovoj godini, a naročito vozila koja imaju vozača, ali i opciju auto-pilota. Fokus pokriva rizika u polisama osiguranja za takva vozila će se pomerati sa autoodgovornosti vozača i vlasnika na odgovornost proizvođača vozila. Takođe postoje i velike mogućnosti za uvođenje raznih dopunskih osiguranja, tzv. rajdera, za ova vozila.

## 3. GDPR

Iako je primena GDPR regulative počela u 2018. godini, promene u ponašanju osiguravača nastale usled njene pune primene će se osetiti tek u tekućoj godini. Očekuju se i prve sudske tužbe protiv evropskih osiguravača. U Srbiji sličan zakon stupa na snagu krajem leta, tako da će i domaće osiguravajuće kompanije, koje ne pripadaju velikim evropskim finansijskim grupacijama, morati ozbiljno da se potrudu ove godine oko unapređenja upravljanja podacima o klijentima.

## 4. Cybersecurity

S kompleksnošću informacionih sistema kompanija, ali i njihovim značajem za svakodnevni rad kompanije, rastu i rizici od hakerskih napada. Osiguravači imaju dvostruki izazov, da zaštite svoje podatke i da obezbede odgovarajuće pokriće rizika za druge kompanije. Trend povećanja broja polisa za ovu vrstu osiguranje traje već neko vreme i samo će se pojačavati u budućnosti.

## 5. Prirodne katastrofe

Katastrofe nastale usled klimatskih promena su sve češće i intenzivnije. Statistike pokazuju da je njihov broj dvostruko veći nego pre samo dvadeset godina. Štete koje ove pojave prouzrokuju rastu skoro svake godine, tako da je u 2017. godini, rekordnoj po prirodnim katastrofama u SAD, ukupna šteta premašila 300 milijardi dolara, a u 2018. godini dostigla 225 milijardi dolara. Sve veće katastrofalne štete su veliki izazov za preuzimanje rizika u osiguravajućim kompanijama, ali i veliki potencijal za rast portfelja osiguranja, bilo zbog sazrevanja svesti ljudi o potrebi za zaključivanjem ove vrste osiguranja, bilo zbog izbegavanja države da u budućnosti nadoknađuje ove štete, uvođenjem obaveznog osiguranja od prirodnih katastrofa.



## 6. Veštačka inteligencija

Veštačka inteligencija je tehnologija koja podrazumeva mašinsko učenje iz iskustva i prilagođavanje budućeg rada prethodno primljenim informacijama, na osnovu specijalnih algoritama i predikcija. U delatnosti osiguranja, ove godine, očekuje se masovnija upotreba ove tehnologije u sledećim oblastima: uvođenje chat-botova na web sajtovima osiguravača, analiza fotografija u procesu obrade šteta i borbe protiv prevara u osiguranju i analiza rizika prilikom preuzimanja rizika.

## 7. Internet stvari

Ova tehnologija nudi osiguranicima da povežu uređaje koje već imaju sa osiguravačima i tako smanje rizik i cenu polise osiguranja u sledećim oblastima: bezbednost kuća i stanova - putem omogućavanja pristupa sigurnosnim kamerama za nadgledanje prostorija, zdravlje - zahvaljujući povezivanju sa uređajima koji mere razne vitalne parametre i nose se stalno kao delovi odeće ili nakit, sigurnost u saobraćaju - praćenjem ponašanja vozača pomoću GPS uređaja. Korišćenje ovih mogućnosti donosi i nov rizik od hakera koji mogu da zloupotrebe pomenute privatne informacije.

## 8. Osiguranje se premešta u oblak

Kada se pre nekoliko godina pojavila mogućnost držanja podataka u oblaku, osiguravači su među poslednjima prihvatili tu inovaciju, zbog brige o osetljivim podacima klijenata. To se promenilo,

i sada je veliki deo IT zajednice u osiguranju posvećen tome da se informatička infrastruktura prebaci u oblak i na taj način obezbedi njena veća fleksibilnost, ali i smanje troškovi i tako oslobođen deo IT budžeta preusmeri na omogućavanje primene savremenih IT inovacija.

## 9. Omnichannel

Iako ne postoji opšte prihvaćena definicija (a ni prevod na srpski) za omnichannel marketinšku strategiju rada sa klijentima, podrazumeva se da je u pitanju integracija svih kanala prodaje koja omogućava klijentima da koriste različite prodajne kanale u isto vreme. Istraživanja velike revizorske kuće EY govore da 80% klijenata osiguranja želi da koristi različite kanale za svoje transakcije. Takođe većina klijenata je zainteresovana da istražuje i upoređuje na webu ili u mobilnim aplikacijama proizvode osiguranja, češće komunicira sa osiguravajućim kompanijama po raznim pitanjima i dobije bolju personalizovanu uslugu. Osiguravačima ne ostaje ništa drugo nego da se potrudu da ispune navedena očekivanja klijenata u što kraćem periodu.

## 10. Amazon osiguranje a.d.o.

Na sreću po domaće osiguravače, neće se pojaviti a.d.o. Amazon, ali se očekuju prve aktivnosti Amazona u delatnosti osiguranja u Velikoj Britaniji ove godine, gde zajedno sa velikim finansijskim konglomeratima Berkshire Hathaway i JPMorgan Chase & Co osnivaju osiguravajuću

kompaniju Haven, koja će se baviti zdravstvenim osiguranjem. Eventualni uspeh Amazonovog pilot projekta će najaviti velike promene u delatnosti osiguranja u svetu. Ipak, znajući da je način poslovanja Amazona i sličnih velikih svetskih kompanija globalan, efikasan i jednostavan, odnosno potpuno različit od ponašanja osiguravajućih kompanija nametnutog regulativom i tradicijom, ne treba brinuti da će Amazon, Alibaba, Facebook i slični preuzeti značajnije tržišno učešće u oblasti osiguranja u bliskoj budućnosti.

## 11. Blockchain

Nova tehnologija koja omogućava upotrebu kriptovaluta i distribuiranu evidenciju o transakcijama je praktično spremna za korišćenje i u oblasti osiguranja. Prvi realizovani projekti su se već pojavili prošle godine i u delatnosti osiguranja. Mogućnosti za upotrebu su velike, ali nedostatak standardizacije, spor rad u većoj mreži i veliki troškovi povezivanja postojećih, a naročito zastarelih informacionih sistema u Blockchain mrežu onemogućiće veliki prodor ove tehnologije u 2019. godini.

Svi pričaju o predstojećoj velikoj digitalizaciji osiguranja, ali većina ne zna šta je to tačno, što je ne sprečava da očekuje mnogo od nje. Digitalizacija u domaćem osiguranju je počela pre pedeset godina, masovnim korišćenjem digitrona i od tada traje, a većina pomenutih trendova u ovoj kolumni su samo segmenti sveobuhvatnog trenda digitalizacije. ■

