

**IMPACTUL TEHNOLOGIILOR AVANSATE
ASUPRA PIEȚEI DE ASIGURĂRI****IMPACT OF ADVANCED TECHNOLOGIES
ON THE INSURANCE MARKET**

*Cristina UNGUR¹,
INCE, Republica Moldova*

Începând cu anii 2000, economia mondială a trecut într-o nouă fază a dezvoltării 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, inclusiv companiile de asigurări. Scopul prezentei cercetări constă în analiza impactului implementării tehnologiilor avansate în sectorul de asigurări. Studiul a fost efectuat în baza metodelor de cercetare bazate de observare bibliografică, observare indirectă prin folosirea tehnicilor de documentare în baza rapoartelor, statisticilor și a sondajelor elaborate de organizații internaționale de cercetare, pe tehnici de comparație, grupare și reprezentare grafică. Rezultatele cercetării demonstrează că implementarea tehnologiilor avansate în cadrul companiilor de asigurări aduce avantaje financiare prin diminuarea costurilor de distribuție, reconceptualizarea ofertei, creșterea vitezei și a volumelor de vânzări, schimbarea culturii corporative. În concluzie, cercetarea demonstrează că digitalizarea este calea inevitabilă de obținere a performanței în activitatea de asigurare.

Cuvinte-cheie: asigurări, tehnologii avansate, companii de asigurare, digitalizare

Since 2000, the world economy has moved into a new phase of development that is based not only on natural resources, labor or capital but also on knowledge and technology. All types of businesses globally have been covered by this transformation, including insurance companies. The purpose of this research is to analyze the impact of the implementation of advanced technologies in the insurance sector. The study was conducted on the basis of research methods as bibliographic observation and indirect observation based on documentary techniques of analyzing reports, statistics and surveys developed by international research organizations, also based on comparison, grouping, and graphical techniques. Research results shows that the implementation of advanced technology in insurance companies brings financial benefits by reducing distribution costs, reconfiguring supply, increasing sales speeds and sales volumes, changing corporate culture. In conclusion, research demonstrates that digitization is the inevitable way to achieve performance in insurance business.

Key words: insurance, advanced technologies, insurance companies, digitalization

JEL Classification: G22, O 31, O 33.

1. Introducere

Digitalizarea reprezintă un proces complex de utilizare a tehnologiilor de stocare, procesare, căutare și prelucrare a informației care poate avantaja orice afacere, inclusiv cea de asigurare în vederea obținerii unor noi oportunități de venituri și de creare a valorii. În cercetările recente, digitalizarea este privită ca una din tendințele moderne ale pieței de asigurări la nivel mondial, dar și ca factor important care determină succesul și profitabilitatea unei afaceri de asigurare[4]. Această tendință se regăsește în literatura de specialitate sub denumirea de *cea de-a IV revoluție industrială* sau *Industria 4.0* și aduce cu sine noi produse, servicii și modele de afaceri forțând toate companiile, inclusiv pe cele 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 contracta o 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 asigurări 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.

2. Tehnologii avansate aplicabile pe piața de asigurări

Inovațiile digitale apărute 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 sunt prezentate în figura 1.

¹ Scientific researcher, National Institute for Economic Research, cristinaungur@gmail.com



Figura 1. Tehnologiile digitale care schimbă industria de asigurări

Sursa: elaborată de autor

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 corss-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.

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 gigantul industriei de asigurări cum sunt SwissRe, Munich Re, Allianz ș.a. au inițiat un proces de studiere și testare a tehnologiei blockchain numită B3i (The Blockchain Insurance Industry). Iar companiile American International Group și IBM au eliberat deja primele polițe de asigurare digitale prin blockchain.

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, asigurătorii 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 staeliți*, 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 sănătate. 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 sănătate se iau în calcul datele acestor dispozitive și oferă clienților posibilitatea obținerii unor reduceri.

Telematica fiind o tehnologie transversală care unește sferele tehnologice ale managementului, telecomunicațiilor și informaticii, aduce un aport considerabil la dezvoltarea afacerilor constituind în sine baza transformării digitale. În domeniul, asigurărilor, 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 asiguratori, cum ar fi informații privind comportamentul

în timp real al șoferului pentru asigurarea auto. Totodată, aparatele inteligente de genul termostaților și a alarmelor de securitate sunt foarte utile în asigurările de locuințe, iar fitness tracker-urile oferă date importante pentru asigurări de viață și de sănătate.

Fluxurile de date telematice se folosesc în sistemul de *asigurare pe baza modului de utilizare* (usage-based insurance - UBI), care mai este numită 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.

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. Asigurătorii 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.

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.

Realitatea virtuală (VR). Popularitatea VR este într-o continuă creștere, fapt demonstrat de atracția globală a utilizatorilor de *smartphone* față de jocuri. Însă, 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 asigurător ar putea folosi VR pentru a crea o imagine tridimensională a unei încăperi sau pentru a reconstrui un accident în detaliu.

3. Analiza situației privind digitalizarea sectorului de asigurări la nivel global

Capacitatea de a transforma industria de asigurare și importanța acestei transformări se face vizibilă prin analiza datelor privind digitalizarea asigurărilor la nivel global. Ultimele studii demonstrează că 37,1% din consumatorii serviciilor de asigurare folosesc canalele digitale de acces la servicii cel puțin odată în lună (Figura 2). Aceste tendințe denotă o reorientare clară a necesităților consumatorilor și o revoluție în domeniul canalelor de distribuție a serviciilor de asigurare.

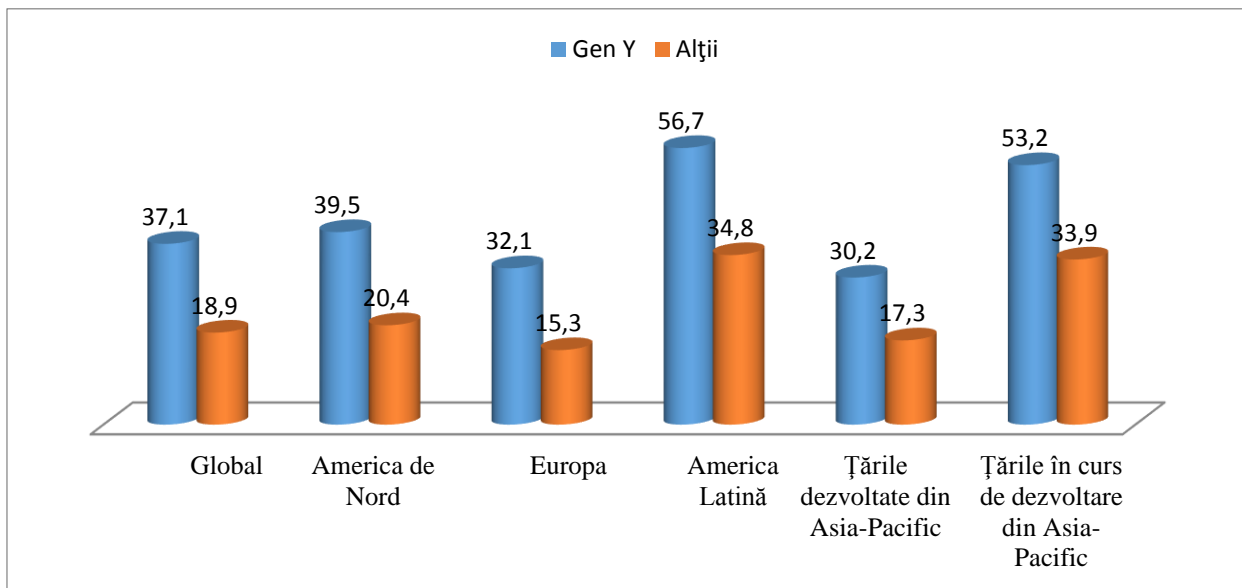


Figura 2. Consumatorii serviciilor de asigurare care folosesc canale digitale cel puțin odată pe lună, %

Sursa: elaborat de autor în baza sursei [5].

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.

Căile 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.

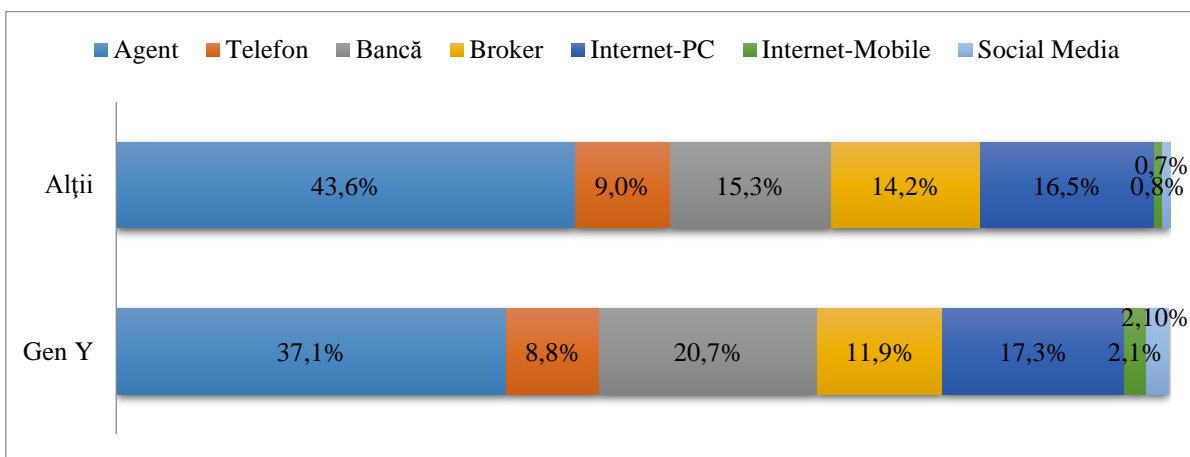


Figura 3. Căi de procurare a polițelor de asigurare (%), 2015-2016

Sursa: elaborat de autor în baza sursei [5].

4. Impactul digitalizării asupra pieței de asigurări

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 asigurător 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 bicicletă 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 asigurătorii 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 asigurător (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. Tradițiile și tehnologiile moștenite ale asigurătorilor (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 a riscurilor pieței. 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.

5. Aplicarea tehnologiilor informaționale pe piața de asigurări din Republica Moldova

Din analiza experienței internaționale am determinat că tendințele mondiale în domeniul asigurărilor reflectă o orientare clară spre digitalizare. Transformarea digitală a industriei de asigurare reprezintă, fără îndoială, o oportunitate pentru dezvoltarea pieței de asigurare din Republica Moldova. Totuși, acest proces reprezintă o provocare pentru companiile de asigurare, deoarece ele trebuie să găsească surse financiare suplimentare pentru investire în implementarea softurilor și a mijloacelor necesare digitalizării.

În Republica Moldova, odată cu apariția internetului mobil la prețuri accesibile, fiecare persoană are posibilitatea să beneficieze de diferite tipuri de servicii direct de pe telefonul mobil în doar câteva secunde. Pe parcursul ultimilor ani, în țară au apărut canale on-line de distribuție a serviciilor de asigurare. Au fost lansate portaluri care permit calcularea, procurarea și achitarea polițelor de asigurare prin Internet. Totodată, aceste portaluri conțin chatbot cu posibilitate de comunicare non-stop cu agenții de asigurare. Acest tip nou de servicii este foarte comod pentru clienți și este utilizat în special pentru asigurările RCA care au cea mai mare frecvență, valabilitatea lor fiind de doar 12 luni.

Încadrarea Republicii Moldova în trendul de digitalizare a serviciilor de asigurare aduce avantaje pentru piața de asigurări contribuind la dezvoltarea sectorului. Accesibilitatea serviciilor conduce la creșterea cererii și a popularității asigurărilor, prin urmare volumele de prime sunt în creștere contribuind și la ascensiunea indicatorilor investiționali ai pieței.

Autoritățile din Republica Moldova au conștientizat importanța implementării tehnologiilor informaționale în sectorul de asigurări și au elaborat un cadru normativ în acest sens. Începând cu 1 februarie 2013 a fost lansat Sistemul Informațional Automatizat de Stat RCA Data, elaborat în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 133 din 27.02.2012 „cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului Informațional automatizat de Stat în domeniul asigurărilor obligatorii de răspundere civilă pentru pagubele produse de autovehicule”. Prin intermediul acestui Sistem informațional sunt procesate cererile, contractele și polițele/certIFICATELE de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto, sunt comunicate și transmise informațiile și dosarele de daună asociate acestora în regim on-line către baza unică de date a CNPF. Sistemul Informațional Automatizat de Stat permite stabilirea corectă și transparentă a primei de asigurare în funcție de factorii de risc individuali, în special prin sistemul bonus-malus, care are menirea de a acorda reduceri legale de prime pentru conducătorii auto disciplinați și a aplica majorări de prime pentru cei care au produs accidente rutiere din vina lor. Totodată, Sistemul Informațional permite schimbul de informații cu organele afacerilor interne în scopul exercitării funcției de control privind posesia asigurării RCA și Carte Verde. Digitalizarea procesului de emiteră a polițelor RCA permite contracararea fraudelor legate de încheierea contractelor de asigurare cu date anterioare producerii accidentelor rutiere.

6. Concluzii

Industria asigurărilor se va schimba foarte mult în viitorul apropiat, iar câștigători în această competiție vor fi cei care implementează tehnologii 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 în centrul lucrurilor rămâne a fi omul.

Bibliografie

1. Danov D., Rezumat al comunicării publicat 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 H., Mueller F., Kotalakidis N. 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”.
4. Ungur, C., Cuciureanu, Gh. Insurance Sector in the Republic of Moldova: Market Consolidation and Digitalization Trends. *Intellectus*, 2017(2), 72-80.
5. World Insurance Report 2016. Capgemini and Efma. Available on-line at: <https://www.worldinsurancereport.com/download>.