

КОНФЕРЕНЦИЈЕ СА МЕЂУНАРОДНИМ УЧЕШЋЕМ

38. Конференција одржавалаца Србије и 1. Конференција напредне технологије у функцији развоја привреде, Врњачка Бања, 01.06. – 03.06. 2022. године

ДИГИТАЛИЗАЦИЈА СЕКТОРА ОСИГУРАЊА

Милош Стојановић¹ Горан Стојановић² Јасмина Глигоријевић³ Соња Бецкић⁴

Резиме: Електронско или Е-осигурање подразумева примену интернета и информационо-комуникационих технологија у циљу дистрибуције, производње односно генерисања услуге осигурања. У почетку, присуство осигуравајућих кућа на интернету базирало се на њиховим статичким web презентацијама. Упркос релативно раном прихватању интернета као и последичном развоју понуде услуга осигурања путем интернета, понуда услуга осигуравајућег покрића још увек није у заживела у пуној мери, посебно у неким земљама. Највећи степен софистицираности услуга осигурања уз праћење адекватних регулатива односе се на електронско пословање у осигуравајућим друштвима у Америци и земљама ЕУ. Примена електронског пословања осигуравајућим друштвима омогућава потенцијални приступ већем броју осигураника, побољшање продајне услуге осигурања дигиталним завршавањем послова, мултимедијалност и интерактивност што је посебно битно када се има у виду развој односа са постојећим потенцијалним осигураницима, а највећа непосредна корист од примене интернета јесу значајно нижи трошкови.

Кључне речи: техноосигурање, биг дата, интернет ствари, осигурање.

DIGITALIZATION OF THE INSURANCE SECTOR

Abstract: Electronic or E-insurance implies the application of the Internet and information and communication technologies in order to distribute, produce or generate insurance services. Initially, the presence of insurance companies on the Internet was based on their static web presentations. Despite the relatively early adoption of the Internet as well as the consequent development of the offer of insurance services via the Internet, the offer of insurance coverage services has not yet come to life in full, especially in some countries. The highest degree of sophistication of insurance services with the observance of adequate regulations relate to electronic business in insurance companies in the United States and EU countries. The use of e-business provides insurance companies with potential access to more policyholders, improving the sales service of digital completion insurance, multimedia and interactivity, which is especially important given the development of relationships with existing potential policyholders and the biggest immediate benefits of the Internet are significantly lower costs.

Key words: technoinsurance, big data, internet of things, insurance.

1. УВОД

Посматрајући привредну историју, може се уочити да су се до сада десиле четири индустријске револуције, које су из корена промениле ток развоја привреде и друштва уопште. У складу са дефинисаним циљем нашег истраживања у овом раду, посебну пажњу смо посветили четвртој индустријској револуцији, која почива на дигитализацији пословних процеса. Четврта индустријска револуција је довела до стварања нове дигиталне привреде, новог начина комуникације између људи, хибридног банкарства, као и нових пословних модела.

Све ове промене су утицале и на сектор осигурања. Корисницима осигурања дата је могућност да једноставно дођу до података о понуди различитих осигуравајућих кућа, врше поређење цена и других понуђених услова и да у складу са својим преференцијама одаберу ону полису која њима највише одговара. Међутим, сам процес дигитализације такође је омогућио корисницима осигурања да кроз комуникацију са осигуравачима и сами учествују у креирању полиса осигурања, а осигуравачима да на основу комуникације и складиштења и обраде великог броја података, понуде својим клијентима баш оно што они траже.

¹ Доцент, Факултет примењених наука, Ниш, milos.s87@hotmail.com

² Ванредни професор, Факултет примењених наука, Нип, e-mail: goran.stojanovic@fpn.rs

³ Редовни професор, Факултет примењених наука, jasmina.gligorijevic@fpn.rs

⁴ Доцент, Факултет примењених наука, Ниш, Sonja.becic@fpn.rs

2. ИЗАЗОВИ СА КОЈИМА СЕ СУСРЕЋУ ОСИГУРАВАЈУЋЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ

Процес дигитализације је наметнуо одговарајуће изазове са којима су се осигуравајуће организације суочиле и то у виду [1]:

- потребе за унапређењем искустава корисника њихових услуга,
- побољшања пословних процеса,
- креирања нових производа и услуга са циљем повећања сатисфакције клијената,
- као и појаве нових конкурената на тржишту осигурања, који услед употребе савремене технологије, жестоко парирају традиционалним осигуравајућим организацијама.

Иако је сам процес дигитализације у многоме изменио индустрију осигурања, може се закључити да се тај процес знатно спорије одвија, него ли у другим делатностима. Основни разлог споријег прихватања дигитализације у осигурању јесте комплексност осигурања, али и висок ниво правне регулативе у овој области.

2.1. Побољшање пословних процеса услед процеса дигитализације

Побољшање пословних процеса услед процеса дигитализације, која је основа четврте индустријске револуције, је довело до значајног снижавања трошкова пословања осигуравајућих компанија. Наиме, процес дигитализације је утицао на елиминацију великог броја мануелних активности и послова који нису неопходни, што је за последицу имало раст ефикасности и самим тим смањење трошкова [2]. Традиционално осигурање подразумева превише папирологије и административних процедура, а ова категорија трошкова има значајно учешће у укупним трошковима осигуравајућих организација. Смањење ових процедура и папирологије значајно је смањило трошкове осигуравајућих компанија.

Трошкови које имају осигуравајуће компаније, а по основу дигитализације, су значајно смањени и када је пријавивање штете у питању, слање захева за продужење трајања осигурања и сл. Такође паметни уређаји, који се користе од стране клијената, обезбеђују значајне податке када је обрада одштетних захтева у питању [3]. Ови уређаји преносе информације до осигуравача, што му омогућава да у краћем року и реалније процени штету и доводи до смањења трошкова приликом обраде захтева.

Када је смањење трошкова осигуравајућих компанија у питању, као што је у раду речено, оно се постиже и по основу смањења превара у осигурању [1]. Наиме, од стране неких осигуравајућих организација паметни уређаји и друштвене мреже се увелико користе у окривању превара у осигурању. Иако ово још увек није довољно распрострањено, нарочито у земљама у развоју, очекујемо све већу употребу, узимајући у обзир да преваре у осигурању нису толико ретке.

2.2. Дигитализација и прикуљање и обрада података

Информације су одувек, а нарочито у савременим условима кључ успеха. С тога осигуравајуће организације са циљем да понуде адекватне услуге својим корисницима, теже да потребне информације и прикупе, а потом обраде и искористе. У томе им и те како помаже савремена техника и технологија, а нарочито употреба паметних уређаја и Big data аналитике. Коришћење ових информација даје могућност да се ризик правилно одреди и премија осигурања прецизно дефинише од стране осигуравача.

Када је реч о дефинисању Big data, може се у стручној литератури и на интернету наћи велики број дефиниција. Dumbill је указао на то да се појам Big data односи на информације које не могу бити обрађене и анализирани на традиционални начин, употребом конвенционалних процеса и алата [4]. Big data јесу подаци чију размеру, различитост, дистрибуција и временска осетљивост захтевају употребу нових (савремених) технолошких и аналитичких архитектура у циљу обезбеђења додатне тржишне вредности [5].

Само прикупљање и складиштење велике количине података не чини технологију Big data толико значајном и посебном за све сегменте живота и рада људи, већ управо могућност обраде

КОНФЕРЕНЦИЈЕ СА МЕЂУНАРОДНИМ УЧЕШЋЕМ

38. Конференција одржавалаца Србије и 1. Конференција напредне технологије у функцији развоја привреде, Врњачка Бања, 01.06. – 03.06. 2022. године

и анализе прикупљених података. Подаци који се прикупљају са циљем анализе и обраде потичу од различитих уређаја које користимо (паметни телефони, паметни сатови, паметни телевизори, фрижидери и сл.). Сам поступак подразумева да ови паметни уређаји врше прикупљање података, потом се ти подаци усмеравају на анализу и обраду, да би нам се вратили натраг у оном облику који је нама разумљив и који можемо на адекватан начин да искористимо [6].

Подаци који се обезбеђују путем паметних уређаја, дају осигуравачима обиље информација, на основу којих врше знатно прецизније мерење ризика. То им свакако даје могућност да врше реалнију наплату премија за ризик од осигураника, на тај начин што одређују већи број тарифа у зависности од карактеристика осигураника. Такође, све чешће се говори и о индивидуализацији тарифа за сваког осигураника, и иако се потпуна индивидуализација још увек није увела, очекује се да велики играчи у индустрији осигурања уз значајна улагања дају велики допринос развоју осигурања на овом пољу.

Једно од поља осигурања на којем паметни уређаји имају битну улогу у прецизном одређивању ризика и премије осигурања је здравствено осигурање. Наиме паметни уређаји обезбеђују значајне податке о здравственом стању осигураника, што осигуравачима даје могућност да правилно оцене вероватноћу да ће доћи до осигураног случаја и да самим тим прецизније одреде висину премије.

Такође, када је осигурање пољопривредних усева у питању, употреба дрона може значајно да допринесе прецизнијем мерењу ризика, а и касније процене штете уколико до ње и дође.

2.3. Промена у пондама осигуравајућих кућа као резултат процеса дигитализације

Примена савремене технике и технологије у сектору осигурања довела је и до промене у понуди осигуравајућих кућа. Па тако, нарочито када су у питању високоразвијене земље и велики играчи на тржишту осигурања у тим земљама, у својој понуди уврстили су услуге попут осигурања информационих система, осигурања од штета које могу настати као последица злоупотребе података које су компаније прикупиле о својим купцима и сл.

Такође поред ових потпуно нових облика осигурања и у постојећим облицима осигурања дошло је до значајних измена. За те измене заслужна је употреба телематике, као спаја комуникационе и информационе технологије за слање и пријем података. Примена телематике је посебно значајна у области осигурања аутомобила.

Телематско осигурање аутомобила предвиђа да се врши уградња Blackbox уређаја у моторна возила или се пак врши праћење возила путем одговарајућих апликација на паметним телефонима. Путем ових уређаја се врши праћење вожње. Blackbox уређаји прате брзину кретања, кочење, убрзање, кривине, доба дана када се обавља путовање и сви ови подаци се путем сателитске технологије преносе до осигуравача. То омогућава осигуравачима да правилно процене могућност настанка осигураног случаја, правилно одреде цену својих услуга, али и да персонализују своје услуге, зависно од понашања осигураника у саобраћају и њихових потреба [7].

Такође, очекује се све већа примена телематике и у области осигурања имовине. Наиме, до сада, када је осигурање имовине у питању, приликом одређивања премије осигурања, попусти су давани оним осигураницима који имају уграђене противпожарне аларме, противпровалне аларме и мало је примера кућне телематике када је осигурање у питању. Овде постоји значајна могућност да се и за осигуравајуће компаније и саме осигуранике ове услуге унапреде у будућности. Један од ретких примера примене телематике у овој области је сарадња Allianz and Deutsche Telekom-а, где дигитално повезане куће аутоматски упозоравају Allianz-ову хитну линију уколико дође до неког проблема који може да оштети имовину, као што је на пример пуцање цеви [8].

Такође, када је у питању здравствено осигурање паметни сатови и наруквице обезбеђују значајне информације осигуравачима, које су везане за активност и здравствено стање осигураника,

КОНФЕРЕНЦИЈЕ СА МЕЂУНАРОДНИМ УЧЕШЋЕМ

38. Конференција одржавалаца Србије и 1. Конференције напредне технологије у функцији развоја привреде, Врњачка Бања, 01.06. – 03.06. 2022. године

што значано олакшава посао осигуравајућим компанијама приликом процене ризика и висине премије осигурања.

3. ИЗАЗОВИ СА КОЈИМА СЕ СУСРЕЋУ ОСИГУРАВАЈУЋЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ У РС

Дигитална трансформација дала је подједнаку шансу свим државама, великим и малим, да се развију и за кратко време и сустигну најразвијеније земље, па тако и Србија има за циљ да искористи трку и постане технолошки супериорна .

Колико је наша земља спремна за улазак у нову еру показују подаци Индекса спремности мрежа које је урадила компанија STL, један од највећих интегратора дигиталних мрежа у свету. Индекс спремности мреже препознаје распрострањеност дигиталних технологија у данашњем свету и фокусира се на четири основне димензије, односно стуба: технологију, људе, управљање и утацај. Обухвата питања од будућих технологија попут AI и Internet of things, до улоге дигиталне трансформације у постизању одрживог развоја. Индекс мрежне спремности 2020. рангира укупно 134 земаља које чине готово 98% глобалног бруто домаћег производа (БДП) [9].

Осигуравајуће компаније у Србији убрзано прилагођавају своје услуге дигиталним трендовима, па је данас могуће online уговорити већину врста осигурања и пријавити штету преко посебних апликација на телефону. У последњих годину дана „захваљујући“ пандемији клијенти склони традиционалној куповини у филијалама схватили су предност веб канала у продаји полиса. Домаће тржиште осигурања прати светске трендове и приметан је напредак у погледу дигитализације, а постоји потенцијал и за примену још модернијих услуга.

Иако се на први поглед дигитализација поистовећује са продајом преко интернета, суштина је у томе да се клијентима обезбеди комплетно корисничко искуство, које осим продаје укључује и испуњење обавеза из уговора о осигурању, односно решавање штета.

Прави поглед дигиталне трансформације долази заједно са приступачним интернетом и широким распрострањеношћу паметних телефона.

Generali осигурање је био пионир када је 2017. године понудио прве мобилне апликације, како за клијенте тако и за своје агенте продаје. Ова компанија пружа дигитално искуство својим клијентима преко мобилних апликација, веб шопа и портала за клијенте али и преко мреже партнера, банака, телекомуникационих оператера и дигиталних заступника у осигурању. Трнутно клијенти могу да самостално да закључе преко ове компаније:

- -осигурање домаћинства и хитне интервенције у објекту
- -путно осигурање
- -осигурање кућних љубимаца
- -осигурање помоћи на путу.

Код путног осигурања омогућени су на пример, бесплатни говорни позиви или чет преко интернета са асистенцијом; код осигурања моторних возила клијенти могу самостално да сниме оштећење на возилу и доставе пратећу документацију преко најсавременије мобилне софтверске платформе. У овој компанији је клијентима у периоду корона кризе омогућено уговарање и решавање штета на даљину.

Generali осигурање захваљујући правовременој дигитализацији процеса и комуникацији клијентима нуде квалитетне и брзе услуге чак и у условима које је донела пандемија. Већ годинама користе савремене технологије у раду, апликацију за процену штете на усевима и плодовима дроном. Компанија веома добро разуме пољопривреднике и њихову тежњу да исход своје производње учине извеснијим, зато нуди различите видове осигуравајућих покрића. Како би обезбедила брзу обраду и исплату одштетних захтева, компанија има апликацију за процену штета која омогућава мапирање свих оштећених парцела. Захваљујући овој апликацији подаци и слике са лица места аутоматски се чувају и шаљу на обраду, а потом на исплату. Када су у

КОНФЕРЕНЦИЈЕ СА МЕЂУНАРОДНИМ УЧЕШЋЕМ

38. Конференција одржавалаца Србије и 1. Конференција напредне технологије у функцији развоја привреде, Врњачка Бања, 01.06. – 03.06. 2022. године

питању иновације у осигурању пољопривредне производње најновији трендови се односе на подршку осигурању у пољопривреди је коришћење сателитских података.

Новосадска компанија Иносенс је укључена у европски пројекат из програма Хоризон 2020. Заједно са партнерима из Грчке, Шпаније, Немачке и Белгије са циљем развоја тржишта пољопривредног осигурања помоћу иновативних технологија у области посматрања Земље путем сателита, напредних сервиса за праћење временске прогнозе и такозване blockchain технологије [10].

Без обзира на приказани напредак када је дигитализација осигурања у Републици Србији у питању, ипак се може закључити да смо ми у почетном стадијуму дигитализације и да је у будућем периоду неопходно доста радити на овом пољу.

4. ЗАКЉУЧАК

Дигитализација као основна тековина IV индустријске револуције, је из основа променила начине функционисања свих сегмената људског друштва и начине пословања у свим делатностима. Осигурање представља делатност у којој се процес дигитализације, почео да одвија релативно споро, а услед отпора према променама које је она донела са собом.

Као резултат процеса дигитализације у осигурању дошло је до појаве потребе за унапређењем искустава корисника њихових услуга, побољшања пословних процеса, креирања нових производа и услуга са циљем повећања сатисфакције клијената, као и појаве нових конкурената на тржишту осигурања, који услед употребе савремене технологије, жестоко парирају традиционалним осигуравајућим организацијама.

Сви ови трендови присутни су и у РС, али свакако овај процес се знатно спорије одвија. Из тог разлога осигуравајуће организације треба у будућем периоду да више пажње посвете процесу дигитализације и самим тим унапређења свог пословања.

5. ЛИТЕРАТУРА

- [1] Кочовић, Ј.; Томашевић, М.; Јовановић-Гавриловић Б.; Боричић Б.; Петровић Е.; Копривица М.: (Едс.), Contemporary Trends in Insurance at the Beginning of the Fourth Industrial Revolution, Faculty of Economics Publishing Centar, University of Belgrade, Belgrade, 2019.
- [2] Insurance Europe, How Insurance works, Insurance Europe, Brussels, 2012.
- [3] IAIS – International Association of Insurance Supervisors, Fintech Developments in the Insurance Industry, Basel, 2017.
- [4] Dumbill, E., Making Sense of Big Data. Big data, 1(1), 2013, 1-2 .
- [5] Marz, N; Warren, J.; Big Data: Principles and Best Practices of Scalable Realtime Data Systems. Manning Publications, New York, 2014.
- [6] <https://ec.europa.eu>, март 2022.
- [7] OECD, The Impact of Big Data and Artificial Intelligence (AI) in the Insurance Sector, OECD, 2020.
- [8] Allianz SE, Allianz and Deutsche Telekom enter into a digital alliance, 2014. https://www.allianz.com/en/press/news/financials/stakes_investments/news-2014-06-06.html, March 2022.
- [9] <https://sveoosiguranju.rs/wp-content/uploads/2021/03/Digitalizacija-sa-linkovima.pdf>, март 2022.
- [10] <https://agrosmart.net/2020/10/19/inovativne-tehnologije-i-sateliti-donose-revoluciju-i-u-osiguranju-u-poljoprivredi/>, март 2022.