

Boka Ihor
student grupy FS-19
Petrenko Larysa
asystent wydziału finansów, bankowości i ubezpieczeń
Centralnoukraiński Narodowy Uniwersytet Techniczny
m. Kropywnycki, Ukraina

INNOWACYJNE TECHNOLOGIE W UBEZPIECZENIACH

Rozpoczynając nową dekadę, ubezpieczyciele szukają sposobów na zdobycie strategicznej przewagi w swojej branży. Wprowadzenie technologii opartych na dużych zbiorach danych, Internecie i sztucznej inteligencji może mieć wpływ na firmy ubezpieczeniowe, tworząc podstawy do zwiększenia przychodów i wprowadzania innowacji w przyszłości.

Branża ubezpieczeniowa ewoluuje, otwierając wiele możliwości, aby stać się czynnikiem zmian. Jutrzejsi liderzy już teraz wprowadzają najnowocześniejsze technologie wykorzystujące duże zbiory danych (Big Data), sztuczną inteligencję (AI) i automatyzację. Choć branża ta obejmuje wiele sektorów, firmy ubezpieczeniowe działające w każdym z nich (od opieki zdrowotnej po ubezpieczenia samochodowe) mogą otrzymać zysk z nowych trendów.

Celem badania jest analiza kluczowych trendów technologicznych w latach 2021-2022 i ich integracji w sektorach ubezpieczeń zdrowotnych i życiowych, ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych.

Pandemia wirusa Covid-19 spowodowała wiele problemów w sektorze zdrowia. Firmy ubezpieczeniowe musiały szybko dostosować się do sytuacji.

W sektorze ubezpieczeń zdrowotnych i życiowych coraz większą popularnością korzystają się inicjatywy zachęcające do zdrowych zwyczajów. Inicjatywy te ulepszają również relacje pomiędzy ubezpieczycielami i ubezpieczającymi, ponieważ muszą oni współpracować na rzecz wspólnego celu, jakim jest lepsze zdrowie. Ubezpieczyciele mogą wykorzystywać urządzenia, dane i Internet (IoT) do monitorowania, zachęcania do zdrowego stylu życia i utrzymywania klientów w zdrowiu [2].

Firma ubezpieczeniowa John Hancock opracowała program John Hancock Vitality, w ramach którego nagradza swoich klientów za prowadzenie zdrowego trybu życia. Firma zaprezentowała również polisę John Hancock Vitality Plus, która oferuje klientom nagrody za prowadzenie zdrowego trybu życia, a nawet możliwość zaoszczędzenia do 15% na polisach ubezpieczeniowych dzięki realizacji celów związanych z aktywnością fizyczną.

Firmy zajmujące się ubezpieczeniami na życie i ubezpieczeniami zdrowotnymi muszą być gotowe do reagowania na zmiany technologiczne i uświadomić sobie, że uniwersalne rozwiązania nie są już odpowiednie. Klienci poszukują innowacyjnych rozwiązań, a w miarę jak przyzwyczajają się do nowych technologii cyfrowych, zmieniają się również ich poglądy na temat udostępnienia danych osobowych.

Firma ubezpieczeniowa Ladder wykorzystuje dane do uproszczenia procesu składania wniosków o ubezpieczenie. Wykorzystując proste pytania w formularzu

online, łączy sztuczną inteligencję i technologie eksploracji danych, aby uniknąć konieczności czasochłonnych wizyt u lekarza.

Haven Life wykorzystuje dane do oferowania spersonalizowanych cen w oparciu o wyniki oprogramowania MyLifeScore [1].

Telematyka łączy w sobie urządzenia, które śledzą różne typy działalności. Technologia ta może robić wszystko, od liczenia kroków do monitorowania snu i sprawdzania poziomu aktywności. Integrowanie telematyki w urządzeniu umożliwia towarzystwom ubezpieczeń zdrowotnych i życiowych dostęp do aktualnych statystyk dotyczących klientów.

Wspólne podróżowanie, telematyka, samochody dostępne online i inne technologie powodują innowacje w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Ten wzrost cyfryzacji daje ubezpieczycielom komunikacyjnym ogromne możliwości obniżenia wypłat odszkodowań i zadowolenie klientów z najnowszych usług mobilnych.

Ubezpieczyciele samochodowi dostosowują się do nowych trendów w ubezpieczeniach: od samochodów elektrycznych i zautomatyzowanych do carsharing i zintegrowanych technologii. Pomaga to firmom ubezpieczeniowym współpracować z posiadaczami polis, aby zapobiegać problemom z samochodem jeszcze przed ich wystąpieniem. Klienci zyskują dzięki przedłużeniu czasu eksploatacji swojego samochodu, co w dłuższej perspektywie pozwala im zaoszczędzić pieniądze. Jednocześnie ubezpieczyciele zmniejszają liczbę wypadków i ulepszają obsługę klienta [1].

Firma ubezpieczeniowa z Nowej Zelandii, Discovery oferuje program ubezpieczeń na życie, który przyznaje nagrody i korzyści kierowcom w oparciu o zachowanie klienta. Firma wykorzystuje również technologię śledzenia trasy, aby dokładnie określić, kiedy kierowca miał wypadek.

Program Safeco Rewind ma na celu pomoc posiadaczom polis ubezpieczeniowych w utrzymaniu niskich cen ubezpieczeń, oferując kierowcom, którzy popełnili drobne błędy w prowadzeniu pojazdu, możliwość korzystania z urządzenia śledzącego przez cztery miesiące, aby zapewnić im bezpieczną jazdę. Po zebraniu przez firmę wystarczającej ilości udowadniając wiedzę kierowcy, może podjąć decyzję o zwrocie poprzedniej ceny polisy (np. do wypadku).

Wszystko ewoluuje i zmienia się: od sposobu, w jaki odbywają się interakcje na rynku nieruchomości do technologii inteligentnych domów i innowacje w sprzedaży i wynajmie. Jednak największą zmianą w ubezpieczeniach majątkowych jest sposób, w jaki ubezpieczyciele mogą zintegrować swoje usługi z urządzeniami inteligentnego domu. Może to dać ubezpieczycielom dostęp do nowych danych, choć wiąże się z podwyższonym ryzykiem bezpieczeństwa.

Chociaż inteligentne urządzenia oferują wiele korzyści w zakresie ochrony własności, wygody i bezpieczeństwa, są to wciąż nowe technologie o niepewnym poziomie bezpieczeństwa, co czyni je najbardziej narażonymi punktami w sieciach domowych. Te słabości w systemach IoT są niebezpieczne dla ubezpieczających i firm ubezpieczeniowych.

Liberty Mutual wykorzystuje dane do opracowywania innowacyjnych narzędzi dla posiadaczy polis, w tym Total Home Score, który ocenia nieruchomości na

podstawie lokalizacji, lokalnych trendów cenowych, sąsiedztwa, wzorców ruchu drogowego i poziomemu hałasowi.

Drony są coraz częściej wykorzystywane do tworzenia wirtualnych widoków, spacerów 3D i pomiarów z powietrza. Pozwalają one również ubezpieczycielom otrzymać dostęp do wcześniej odizolowanych i trudno dostępnych miejsc w celu oceny i kalkulacji ryzyka [2].

Dane te mogą być wykorzystywane do potwierdzania wartości polis ubezpieczeniowych, obniżania kosztów weryfikacji, określania rzeczywistych kosztów roszczeń i ograniczania oszustw ubezpieczeniowych. Na przykład dron może robić zdjęcia lub nagrywać wideo dachu budynku, aby ubezpieczyciele mogli sprawdzić szkody przed wypłatą odszkodowań.

W sektorze ubezpieczeń zdrowotnych i życiowych internet rzeczy i sztuczna inteligencja nabierają coraz większego rozmachu. Te nowe technologie oferują ubezpieczycielom możliwość personalizacji usług i dotarcia do nowych rynków poprzez współpracę z posiadaczami polis.

Telematyka staje się coraz bardziej popularna w sektorze ubezpieczeń samochodowych ze względu na jej potencjał do obniżania składek ubezpieczeniowych i zachęcania do bezpiecznej jazdy.

W branży nieruchomości inteligentne domy i drony już zyskały popularność: ponad 90% ludzi w Stanach Zjednoczonych posiada inteligentne urządzenia domowe. Możliwości wykorzystania tych technologii w branży nieruchomości są niezliczone, ale cyberbezpieczeństwo jest nadal poważnym problemem. Firmy wprowadzają innowacje i nowe, ciekawe technologie w różnych sektorach.

Literatura:

1. Tsyfrova «zhyttia» - yak novi tekhnolohii zminiuiut strakhuvannia zhyttia [Digital "life" - how new technologies are changing life insurance] Retrieved from: <https://lifeingos.ru/news/cifrova-zizn-kak-novye-tehnologii-menaut-strahovanie-zizni> [in Russian].

2. Yak novi tekhnolohii zminiuiut strakhovyi rynek [How new technologies are changing the insurance market] Retrieved from: <https://insart.com.ua/company/news/nowie-technologie-rynok.html> [in Ukrainian].