

KPMG ISTRAŽIVANJE

Digitalna transformacija u upravljanju štetama u osiguranju postaje nužnost koja vodi ka većoj profitabilnosti

Zagreb, 24. svibnja 2024. – U analizi koju je objavio KPMG International pod nazivom „Insurance transformation: Modernizing the claims function“ stručnjaci za područje osiguranja iz ove tvrtke ističu kako je učinkovitije upravljanje procesom obrade šteta postalo ključni fokus strateške i digitalne transformacije u poslovanju osiguravajućih društava. Funkcija upravljanja štetama predstavlja ključni pokretač profitabilnosti poslovanja društava osiguranja, a ima i ključnu ulogu u oblikovanju korisničkog iskustva i lojalnosti klijenata te je stoga neophodna za stvaranje i očuvanje dodatne vrijednosti u uvjetima inflacijskih pritisaka i rastućih troškova poslovanja.

KPMG-ova analiza fokusirala se na ključne pokretače transformacije upravljanja štetama, prilike i prepreke u tom procesu te glavne čimbenike za uspješnu transformaciju.

Ključna uloga upravljanja štetama u oblikovanju korisničkog iskustva

Danas, još uvijek većinom tradicionalno organizirani, procesi upravljanja štetama nisu dizajnirani na način da bi u potpunosti iskoristili navedeni strateški značaj obrade šteta u poslovanju osiguravajućih kuća, za razliku od, na primjer, digitalizacije prodajnih procesa osiguranja, koji su u većem fokusu digitalizacije proteklih godina.

Dodatno, digitalizacija funkcije obrade šteta, tamo gdje je ista dijelom provedena, često pokriva samo inicijalnu prijavu štete te eventualno digitalnu komunikaciju s klijentima, a ne sveobuhvatne procese i sve sudionike procesa obrade i likvidacije šteta.

Zahtjev koji se sve više postavlja pred organizacijske jedinice zadužene za upravljanje štetama uključuje primjenu tehnologija „pametne“ automatizacije procesa te potencijalno upotrebu umjetne inteligencije.

Kvalitetno i brzo rješavanje šteta privlači nove klijente i stvara pretpostavke za profitabilan rast poslovanja. Neadekvatno upravljanje štetama, na primjer spor i složen postupak podnošenja zahtjeva, kašnjenja u provedbi procesa ili općenito previše birokratizirani postupci – mogu dovesti do stvaranja loše poslovne reputacije te se negativno odraziti na potencijale rasta.

Rješavanje odštetnih zahtjeva je područje gdje se osiguravajuća društva mogu uistinu razlikovati u dijelu usluge koji je klijentima realno najvažniji. Stoga je, kako bi se istovremeno ostvario potencijal poboljšanja korisničkog iskustva i lojalnosti klijenata, kao i očuvanje profitabilnosti osiguranja u okruženju inflacijskih pritisaka i povećanja troškova poslovanja, a time i prosječne štete, neophodan sveobuhvatniji i detaljniji pristup transformaciji organizacije, procesa i digitalnih alata obrade šteta.

Pri tome, suština navedenih promjena uključuje stvaranje čvršće poveznice funkcije upravljanja štetama s ostalim internim funkcijama i procesima, kao i uspostavu ekosustava digitalne integracije s nizom vanjskih partnera (vanjski agenti, procjenitelji, servisni partneri, medicinske ustanove i slično) kroz integriranu procesnu digitalnu arhitekturu.

Funkcija upravljanja štetama kao katalizator promjena

Funkcije i organizacija upravljanja štetama još su uvijek značajnim dijelom postavljene s fokusom na tehničku i administrativnu stručnost u rješavanju odštetnih zahtjeva. Navedeno je dijelom posljedica naslijeđenih tehnoloških rješenja, odnosno informacijskih sustava. Još uvijek, velika većina osiguravajućih društava u Hrvatskoj i CEE regiji koristi naslijeđene sustave ili parcijalno nadograđene sustave, čime je stvorena složena mreža različitih rješenja kojima je često teško upravljati.

Naslijeđeni obrasci organizacije i tehnologije imaju ograničavajući utjecaj na kvalitetu i dostupnost podataka, koji su ključni za pokretanje i oblikovanje prijedloga promjena u procesima prodaje, dizajnu proizvoda i nadzoru rizika. Također, postojeća složenost sustava i niz nedovoljno integriranih rješenja vrlo često rezultiraju povećanim troškovima, ručnim intervencijama u procesima i povećanim rizicima nastanka nenamjernih ili namjernih pogrešaka.

Ukratko, proces upravljanja štetama od nastanka do isplate postaje teže pregledan i nedovoljno upravljiv za brze reakcije na tržišne i druge promjene. Upravljanje štetama, između ostalog, uključuje značajan broj trećih strana, sa svojim sustavima i podacima, a malo osiguravatelja ima uvid u to kako se procesom upravlja u cjelini.

Krajnje vrijeme za transformaciju

Kako bi upravljanje štetama doseglo svoj puni potencijal, potreban je dublji, holistički i smjeliji pristup promjenama, odnosno potrebno je redefinirati model ove funkcije. Upravljanje podacima treba redizajnirati kako bi se omogućile napredne podatkovne analize ponašanja klijenata, procese treba dodatno optimizirati i digitalno automatizirati, a infrastrukturu značajnije modernizirati.

Neki će osiguravatelji odabrati pristup postupne digitalne transformacije, dok će samo jedan dio možda biti spreman u potpunosti preispitati svoje procese i pripremiti „reset“ funkcije upravljanja štetama. Mnogi rukovoditelji zaduženi za upravljanje štetama svjesni su da se potencijali njihovih procesa i baza povijesnih podataka nedovoljno koriste i razmatraju način kako podići transformaciju iz operativnog razmatranja u strateški imperativ.

Daniel Lenardić, Partner odgovoran za usluge poslovnog savjetovanja tvrtke KPMG u Hrvatskoj, ističe da je za digitalnu transformaciju osiguranja nužno uspostaviti digitalni ekosustav mobilnih aplikacija i ključnih pozadinskih sustava, koji će digitalno povezati sve sudionike procesa obrade šteta te omogućiti robusan model prikupljanja procesnih i transakcijskih podataka ključnih za unaprjeđenje operativnog modela obrade šteta.

S obzirom da većina osiguravatelja u Hrvatskoj i užoj regiji još uvijek posluje na naslijeđenim platformama i s naslijeđenim operativnim modelima, postoji značajan prostor za digitalizaciju i unaprjeđenje, uz izazov redizajna cjelokupne IT arhitekture osiguravatelja, kako bi se digitalna transformacija mogla provesti strukturirano, postupno i sigurno, kroz strategiju niza manjih i vremenski bržih koraka radi smanjenja rizika neuspjeha.

Ivana Terzić, Direktorica zadužena za sektor osiguranja u odjelu poslovnog savjetovanja tvrtke KPMG u Hrvatskoj, dodaje da će tehnologija i dalje biti ključni pokretač transformacije procesa obrade šteta, primarno pod utjecajem razvoja i inovacija novih digitalnih platformi te utjecaja koje imaju očekivanja nove generacije klijenata u primjeni i korištenju navedenih tehnologija.

Sve veća očekivanja digitalno vještih (naprednih) korisnika usluga osiguranja su već potaknula mnoge Europske osiguravatelje da usvoje mobilne aplikacije, virtualne analize i procjene te alate za automatiziranu obradu šteta dijelom pokretane podatkovnom analitikom i umjetnom inteligencijom. Ipak, osim poboljšanja korisničkog iskustva, efikasnost u procesu obrade šteta ostaje i dalje jedan od glavnih imperativa, odnosno preduvjeta za smanjenje i držanje troškova poslovanja pod kontrolom.