




Γιατί ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ  
να φοβάται την  
**ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ**  
ο ασφαλιστής



Η ψηφιοποίηση - digitalization - και η εξάπλωση του Διαδικτύου και της τεχνολογίας κινητής τηλεφωνίας έχουν επηρεάσει ένα μεγάλο αριθμό βιομηχανιών τα τελευταία χρόνια. Ο ασφαλιστικός κλάδος άργησε να υιοθετήσει μερικές από τις καινοτομίες που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία. Κατά την τελευταία δεκαετία, υπήρξε σταδιακή αποδοχή ορισμένων δυνατοτήτων της, όπως για παράδειγμα η ψηφιακή διανομή, όμως η αλλαγή, ιδίως στον κλάδο ζωής, βρίσκεται σε πολύ αρχικά στάδια ακόμα, σύμφωνα με έκθεση της Swiss Re με τίτλο «Life insurance in the digital age».

Η πελατοκεντρικότητα δεν αποτελεί ακόμα κανόνα στις ασφάλειες ζωής: η καθολική προσέγγιση των ασφαλισμένων και η επικέντρωση στους πράκτορες και όχι στους πελάτες εξακολουθούν να εφαρμόζονται, περιορίζοντας τις επιλογές των πελατών και την παραμετροποίηση των προϊόντων. Παράλληλα, η μακρά και περίπλοκη διαδικασία αγοράς ασφαλιστικών προϊόντων συχνά δημιουργεί σύγχυση στους καταναλωτές και οδηγεί σε έλλειψη εμπιστοσύνης προς τους ασφαλιστικούς φορείς.

Σύμφωνα με την έρευνα του IDC «Digital Universe Study», από το 2013 έως το 2020 ο ψηφιακός κόσμος θα «αυξηθεί» από τα 4,4 τρισ. gigabytes στα 44 τρισ.



Ωστόσο, οι προτιμήσεις των καταναλωτών και οι καταναλωτικές συμπεριφορές αλληλίζονται γρήγορα, καθώς πολλή βιομηχανίες έχουν ήδη υιοθετήσει ένα πιο πελάτοκεντρικό και ψηφιοποιημένο επιχειρηματικό μοντέλο. Η νεότερη γενιά (όσοι δηλαδή γεννήθηκαν στις αρχές της δεκαετίας του 1980 μέχρι και τα τέλη της δεκαετίας του 1990, και οι επόμενες γενιές), ειδικότερα, θεωρεί δεδομένη την εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε πληροφορίες κατά τις εμπορικές αλληλεπιδράσεις, τη διαφάνεια σχετικά με το κόστος και την αξία, και τις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί σε καταναλωτές δείχνουν ότι ο ασφαλιστικός τομέας υστερεί σε σχέση με τις περισσότερες βιομηχανίες, όσο αφορά στην ικανοποίηση των πελατών από τη διαδικτυακή εμπειρία τους.

Ο ψηφιακός κόσμος και η τεχνολογική εξέλιξη έχουν τη δυνατότητα να αλλάξουν ριζικά τον τρόπο με τον οποίο οι ασφαλιστικές εταιρείες ζωής αλληλεπιδρούν με τους πελάτες τους, αλλά και να τις βοηθήσουν να αξιολογήσουν και να εκτιμήσουν καλύτερα τους κινδύνους. Η ταχύτητα της τεχνολογίας αποτελεί μια καταλυτική δύναμη, που επιτρέπει την ανάπτυξη νέων μορφών επικοινωνίας, την ανταλλαγή πληροφοριών και την αλληλεπίδραση με το φυσικό κόσμο, ενώ η αφθονία των δεδομένων σχετικά με τους καταναλωτές και οι νέοι τρόποι αξιολόγησης δημιουργούν ευκαιρίες για καινοτομία στο χώρο του underwriting και στη διανομή. Στις αναδυόμενες αγορές, η τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας επιτρέπει την επικοινωνία με

δισεκατομμύρια ανθρώπους: σε πολλές χώρες οι άνθρωποι, από εκεί που δεν είχαν κινητό, διαθέτουν πλέον κινητό ή ακόμα και έξυπνο κινητό (smartphone). Η πρόοδος που έχει σημειωθεί στην τεχνητή νοημοσύνη και στα νέα αναλυτικά εργαλεία συμβάλλει στην αύξηση και στην αυτοματοποίηση συγκεκριμένων εργασιών των ασφαλιστών. Παράλληλα, η εξέλιξη που έχει σημειωθεί στην ιατρική τεχνολογία διευκολύνει την έγκαιρη διάγνωση και πρόληψη ασθενειών, τη βελτίωση της υγείας των ατόμων με χρόνιες παθήσεις, ενώ παρατείνει τη ζωή.

Ορισμένες ασφαλιστικές εταιρείες ζωής χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να προσφέρουν ασφαλιστικές υπηρεσίες που στο παρελθόν ήταν οικονομικά δυσβάσταχτες ή μη διαθέσιμες. Η χρήση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο επιτρέπει στις εταιρείες να βελτιώσουν τη διαδικασία του underwriting και να μειώσουν την εξάρτησή τους από επεμβατικές δοκιμές, όπως είναι τα δείγματα αίματος. Κάποιες ασφαλιστικές εταιρείες συνεργάζονται με νεοσύστατες επιχειρήσεις τεχνολογίας με σκοπό να επωφεληθούν από τις ευκαιρίες που μπορούν να προσφέρουν στο μέλλον οι νέες τεχνολογίες.

Ένα ευρύ φάσμα τεχνολογικών αλλαγών, όπως τα δεδομένα και τα analytics, η τεχνητή νοημοσύνη και η γνωσιακή υπολογιστική, οι νέες ιατρικές τεχνολογίες, οι

wearable συσκευές (συσκευές που φοριούνται από τους καταναλωτές), η ψηφιακή υγεία και το Internet of Things (Διαδίκτυο των Πραγμάτων - η σύνδεση όλων των ηλεκτρονικών συσκευών μεταξύ τους ή/και με το Internet), θα επηρεάσει το μέλλον του ασφαλιστικού κλάδου.

## Δεδομένα και analytics

Τα δεδομένα που παράγονται στον κόσμο αυξάνονται εκθετικά καθώς το φάσμα των συσκευών που στέλνει και λαμβάνει δεδομένα μέσω του Διαδικτύου -υπολογιστές, tablets και κινητά τηλέφωνα με τις εφαρμογές τους ("apps"), τις φωτογραφικές μηχανές, τους ενσωματωμένους αισθητήρες και άλλα- επεκτείνεται συνεχώς. Σύμφωνα με την έρευνα του IDC «Digital Universe Study», από το 2013 έως το 2020 ο ψηφιακός κόσμος θα «αυξηθεί» από τα 4,4 τρισ. gigabytes στα 44 τρισ.

Ένα μεγάλο μέρος των ψηφιακών δεδομένων δημιουργείται αυτόματα και ανέξοδα από συσκευές οι οποίες στέλνουν και λαμβάνουν πληροφορίες προς και από αρχεία συναλλαγών, από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και από αρχεία καταγραφής διακομιστή ιστού. Πολλά από τα δεδομένα είναι συγκεχυμένα, συλλέγονται σε πραγματικό χρόνο, ενημερώνονται συχνά και μεταβάλλονται και δεν είναι πολύ χρήσιμα.

Είναι ευρέως διαδεδομένη η πεποίθηση

ότι το πλεονέκτημα στον επιχειρηματικό κόσμο θα πάρουν οι επιχειρήσεις που θα χρησιμοποιούν Big Data και προγνωστικά analytics για να προσδιορίσουν από την αρχή τις τάσεις προτίμησης των καταναλωτών, να σχηματίσουν γνώμη σχετικά με τις προτιμήσεις των καταναλωτών και να υλοποιήσουν τις εργασίες τους αποτελεσματικά. Ωστόσο, η δυνατότητα να αποκομίσουν χρήσιμες πληροφορίες από τις συνεχώς αυξανόμενες ποσότητες δεδομένων αποτελεί μία πρόκληση. Τα Big Data αποτελούν πολύ μεγάλα και σύνθετα σύνολα δεδομένων, τα οποία απαιτούν τα σωστά εργαλεία και τις κατάλληλες τεχνικές για την αποτελεσματική διαχείριση και ανάλυσή τους.

Καθώς η ποικιλία και η πολυμορφία των δεδομένων διευρύνουν τα όρια της τεχνολογικής καινοτομίας, νέες τεχνικές και πλαίσια διαχείρισης δεδομένων αναπτύσσονται. Ο συγκεκριμένος τομέας ονομάζεται «επιστήμη των δεδομένων» και ορίζεται ως η εξαγωγή πληροφοριών από μεγάλους όγκους των δομημένων και αδόμητων δεδομένων. Πολλές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν τη στρατηγική σημασία των Big Data analytics και τη δημιουργία μεγάλων επιστημονικών ομάδων που να ασχολούνται με αυτόν τον τομέα.

Μέχρι στιγμής, σχετικά λίγες εταιρείες, από όλους τους κλάδους, έχουν αναπτύξει με επιτυχία εφαρμογές Big Data. Σύμφωνα με έρευνα της Gartner, το ποσοστό των επιχειρήσεων που έχουν επενδύσει ή σχεδιάζουν να επενδύσουν στα Big Data στους επόμενους 24 μήνες αυξήθηκε στο 73% το 2014, από 64% το 2013. Ωστόσο, μόνο το 13% από αυτές τις επιχειρήσεις έχουν πράγματι αναπτύξει εφαρμογές και λύσεις, με το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας τους να περιστρέφεται γύρω από την ανάπτυξη στρατηγικών και τη δημιουργία πιλοτικών και πειραματικών έργων.

Ο ασφαλιστικός τομέας κινείται προς αυτήν την κατεύθυνση πιο αργά σε σχέση με πολλούς άλλους τομείς, παρ' όλη αυτά πολλοί ασφαλιστές υποστηρίζουν ότι πρόκειται να κάνουν μεγαλύτερη χρήση των analytics. Σύμφωνα με έρευνα της Strategy Meets Action που έγινε σε ασφα-



λιστικές εταιρείες της Βόρειας Αμερικής, το ποσοστό των εταιρειών που επένδυσε σε τεχνολογίες Big Data υπερδιπλασιάστηκε στο 25% το 2014 από 10% το 2013. Οι περισσότερες από αυτές τις επιχειρήσεις σημείωσαν ετήσια παραγωγή ασφαλιστρών πάνω από 1 δισ. δολάρια. Όπως φαίνεται στον πίνακα, οι ασφαλιστικές χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες analytics κυρίως στον τομέα των πωλήσεων και του μάρκετινγκ, αλλά αναμένεται να εντάξουν τις εν λόγω τεχνολογίες σε όλες τις λειτουργίες μέσα στα επόμενα 3 με 5 χρόνια.


### **Τεχνητή νοημοσύνη και η γνωσιακή υπολογιστική**

Η γνωσιακή υπολογιστική είναι η προσομοίωση της ανθρώπινης σκέψης σε ένα ψηφιακό μοντέλο. Με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης αλλά και μέσα από ειδικούς αλγόριθμους και τεχνικές εξόρυξης δεδομένων, αναγνώρισης προτύπων και επεξεργασίας της φυσικής γλώσσας, τα γνωσιακά συστήματα προσπαθούν να μιμηθούν τη λειτουργία

του ανθρώπινου εγκεφάλου.

Τα γνωσιακά συστήματα παίρνουν πληροφορίες από μεγάλα σύνολα δεδομένων και εφαρμόζουν τις πληροφορίες σε μελλοντικές καταστάσεις. Η προσδοκία είναι ότι τα συστήματα θα μπορούν να βρουν απαντήσεις σε περίπλοκες ερωτήσεις με ταχύτερους και πιο αποτελεσματικούς τρόπους από τους ανθρώπους σε όλους τους τομείς της βιομηχανίας, συμπεριλαμβανομένου του τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, του φαρμακευτικού τομέα, του οικονομικού, α-

**Έρευνα της Strategy Meets Action αναφέρει ότι το ποσοστό των ασφαλιστικών εταιρειών που επένδυσε σε τεχνολογίες Big Data υπερδιπλασιάστηκε, στο 25% το 2014 από 10% το 2013, στη Β. Αμερική**



**Το ποσοστό των ασφαλιστικών εταιρειών της Β. Αμερικής, που επένδυσε σε τεχνολογίες Big Data, υπερδιπλασιάστηκε στο 25% το 2014 από 10% το 2013, σύμφωνα με τη Strategy Meets Action**

σφα-  
λιστι-  
κού και νο-  
μικού τομέα.

Η συγκεκριμένη τεχνολογία, εκτός από τη γρήγορη συγκέντρωση και επεξεργασία μεγάλου όγκου δεδομένων, μπορεί να κατανοήσει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των δεδομένων σε μεγάλα και πολύπλοκα συστήματα αλλά και να κάνει πιο ακριβείς προβλέψεις, με μεγαλύτερη αντικειμενικότητα από τους ανθρώπους.

Όσο αφορά στον ασφαλιστικό τομέα, τα γνωστικά συστήματα μπορούν να κάνουν τη δουλειά του ασφαλιστή πιο εύκολη, καθώς τα εργαλεία που επιτρέπουν το διάλογο, σε μορφή ερωτήσεων και απαντήσεων, μπορούν να δημιουργήσουν νέους τομείς καινοτομίας.

## Ιατρικές τεχνολογίες

Η καινοτομία στην ιατρική αλλάζει τον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων υγείας. Οι τεχνολογίες που έχουν αναπτυχθεί στον τομέα της υγείας βασίζονται στις διεπιστημονικές εξελίξεις στους τομείς των φυσικών επιστημών, της ιατρικής και της τεχνολογίας. Καλύπτουν πολλούς τομείς, μέσα από την ηλεκτρονική υγεία (eHealth), τη γονιδιωματική, την αναγεννητική ιατρική, τη ρομποτική χειρουργική, τις διαγνωστικές και θεραπευτικές μεθόδους που βασίζονται στην νανοτεχνολογία, τις νέες ιατρικές συσκευές, τα εργαλεία χορήγησης φαρμάκων και άλλα. Αυτές οι εξελίξεις στρέφουν την προσοχή του τομέα της υγείας προς την πρόληψη, την έγκαιρη διάγνωση και την πιο αποτελεσματική θεραπεία. Βοηθούν επίσης τους καταναλωτές να αποκτήσουν καλύτερη εικόνα για την κατά-

σταση της υγείας τους, ενώ τους κινητοποιούν να αποκτήσουν έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Το γεγονός αυτό θα μπορούσε επίσης να αποτελεί άλλη μία σημαντική παράμετρο κατά τη δημιουργία πολιτικών στα προγράμματα ασφάλισης ζωής και υγείας.

Ειδικότερα, η ηλεκτρονική υγεία, οι γενετικές δοκιμές και οι wearable συσκευές μπορούν να αποδειχθούν ιδιαίτερα χρήσιμες για τον κλάδο ασφάλισης ζωής, καθώς μπορούν να βελτιώσουν τη διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων και τη διαδικασία του underwriting.

## Ηλεκτρονική υγεία (eHealth)

Ο όρος ηλεκτρονική υγεία είναι σχετικά πρόσφατος και αναφέρεται σε ένα σύνολο από εργαλεία και υπηρεσίες ιατρικής και υγειονομικής περίθαλψης που βασίζονται σε τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας αποτελούν:

Τα ηλεκτρονικά μητρώα υγείας, τα συστήματα διαχείρισης δεδομένων των ασθενών, συστήματα για διαγνωστικές εξετάσεις και θεραπείες, καθώς και συστήματα συνταγογράφησης για γιατρούς και φαρμακοποιούς.

Η τηλειατρική, η οποία αναφέρεται στη διάγνωση και θεραπεία από απόσταση, αλλά και στην τηλε-παρακολούθηση των ασθενών.

Η mHealth, η οποία αναφέρεται στη χρήση κινητών συσκευών για τη συλλογή δεδομένων σχετικά με την υγεία, την παροχή πληροφοριών στους επαγγελματίες, τους ερευνητές και τους ασθενείς, καθώς και για την παρακολούθηση των ζωτικών οργάνων του ασθενούς σε πραγματικό χρόνο.

Τα συστήματα διαχείρισης της ιατρικής





γνώσης, τα οποία παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες στους επαγγελματίες του χώρου υγείας για τη λήψη κλινικών αποφάσεων, καθώς επίσης και κατευθυντήριες γραμμές βέλτιστης πρακτικής και επιδημιολογική παρακολούθηση της ιατρικής έρευνας.

#### Γενετικές δοκιμές

Οι εξελίξεις στον τομέα της γονιδιωματικής μπορούν να μετατρέψουν την ιατρική, καθώς μέσα από τη σάρωση του γενετικού προφίλ ενός ατόμου μπορούν να προβλεφθούν ασθένειες και να επιληχθεί η κατάλληλη ιατρική θεραπεία. Ο γενετικός έλεγχος προσδιορίζει τις αλληλαγές στα χρωμοσώματα, τα γονίδια και τις πρωτεΐνες για την ανίχνευση πιθανών γενετικών ασθενειών, ή μεταλλαγμένων μορφών γονιδίων που σχετίζονται με αυξημένο κίνδυνο ανάπτυξης γενετικών διαταραχών.

### Wearable συσκευές, Internet of Things και ψηφιακή υγεία

Οι wearable συσκευές, ή απλά «wearables», είναι μίνι υπολογιστές και αισθητήρες ενσωματωμένοι σε αντικείμενα (π.χ. ζώνες για τον καρπό, ρολόγια, γυαλιά ή ρούχα) που μπορούν να φορεθούν. Παρόμοια με τις φορητές συσκευές, τα wearables μπορούν να εμφανίσουν, να

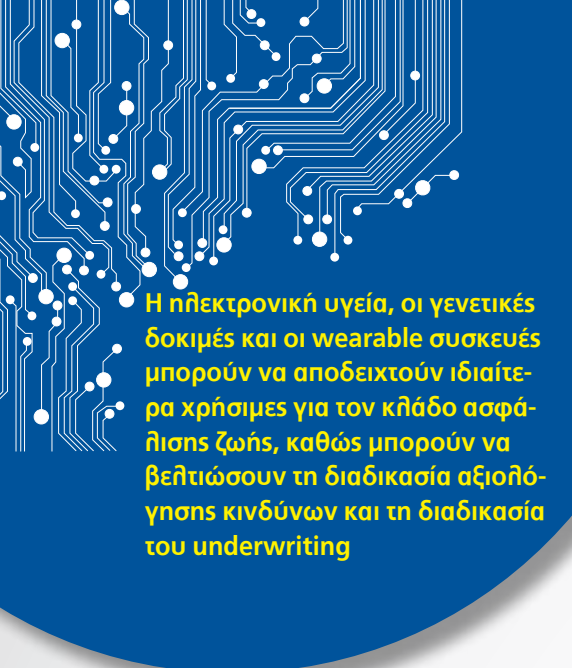
επεξεργαστούν και να αποθηκεύουν πληροφορίες ενώ συνήθως προσφέρουν και τη δυνατότητα επικοινωνίας. Στον ιατρικό χώρο υπάρχουν ειδικά γυαλιά τα οποία έχουν καταχωρημένες τις επισκέψεις που κάνουν οι γιατροί στους ασθενείς, τα ηλεκτρονικά μητρώα υγείας των ασθενών, ενώ σε πολλές περιπτώσεις διαθέτουν αισθητήρες για την παρακολούθηση των ζωτικών οργάνων των ασθενών. Παράλληλα, υπάρχουν wearables που μπορούν να ανιχνεύσουν πιθανές διαταραχές στην υγεία, όπως για παράδειγμα η άπνοια. Οι συσκευές wearable καθώς και το Internet of Things μπορούν να αλληλάξουν ριζικά τις υπηρεσίες υγείας και τα αποτελέσματα της θεραπείας. Για παράδειγμα, μέσω της τεχνολογίας και ειδικότερα μέσω των απομακρυσμένων τεχνικών παρακολούθησης μπορεί να γίνει πιο αποτελεσματική η διάγνωση, η πρόληψη και η θεραπεία χρόνιων παθήσεων.

Πρόσφατα η τεχνολογία των wearable συσκευών έχει γίνει ευρέως διαδεδομένη στο καταναλωτικό κοινό. Η συγκεκριμένη τεχνολογία έχει τη μεγαλύτερη απήχηση στο χώρο του lifestyle, ενώ αρκετοί τη χρησιμοποιούν όταν αθλούνται (έξυπνα ρολόγια που μετράνε τους

χτύπους της καρδιάς, τα χιλιόμετρα που διανύει ο αθλητής, τις θερμίδες που καίει και άλλα). Ακολουθεί ο τομέας της υγείας, ο τομέας της διασκέδασης, ο βιομηχανικός τομέας, τα παιχνίδια και τέλος τα κατοικίδια. Εικάζεται ότι μέχρι το 2025, ο αριθμός των συσκευών αυτών θα πενταπλασιαστεί, ενώ οι τιμές θα πέσουν σημαντικά.

Η τεχνολογία θα επηρεάσει πολύ τον ασφαλιστικό κλάδο κατά την επόμενη δεκαετία, από την ανάπτυξη του προϊόντος και το underwriting μέχρι τη διανομή, τις υπηρεσίες και τις αποζημιώσεις. Στο εγγύς μέλλον, περισσότερο θα επηρεαστούν το underwriting και η διανομή.

**Στον ασφαλιστικό τομέα, τα γνωσιακά συστήματα μπορούν να κάνουν τη δουλειά του ασφαλιστή πιο εύκολη, καθώς τα εργαλεία που επιτρέπουν το διάλογο, σε μορφή ερωτήσεων και απαντήσεων, μπορούν να δημιουργήσουν νέους τομείς καινοτομίας**



**Η ηλεκτρονική υγεία, οι γενετικές δοκιμές και οι wearable συσκευές μπορούν να αποδειχτούν ιδιαίτερα χρήσιμες για τον κλάδο ασφάλισης ζωής, καθώς μπορούν να βελτιώσουν τη διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων και τη διαδικασία του underwriting**

## Αυτοματοποιημένο underwriting

Το αυτοματοποιημένο underwriting αποτελεί πλέον τάση στον κλάδο ζωής. Σύμφωνα με έρευνα της Select X and Hank George Inc., το 2011, περίπου το ένα τρίτο των ασφαλιστών ζωής παγκοσμίως έκανε χρήση των αυτοματοποιημένων συστημάτων underwriting, ενώ το ένα τρίτο σκόπευε να κάνει χρήση.

Τα ευρήματα της έρευνας συμφωνούν με μια πιο πρόσφατη παγκόσμια έρευνα της Bain and Company σύμφωνα με την οποία περίπου το ένα τρίτο των επιχειρήσεων, που συμμετείχαν στην έρευνα, δήλωσε ότι χρησιμοποιεί αυτοματοποιημένα συστήματα underwriting στους κλάδους ζωής και αποταμιευτικών προϊόντων, ενώ λίγο περισσότερες από τις μισές εταιρείες αναμένεται να χρησιμοποιήσουν τέτοια συστήματα στα επόμενα τρία με πέντε χρόνια.

Η τεχνολογία αυτοματοποιημένων συστημάτων εκτελεί όλες ή μερικές από τις λειτουργίες διαλογής που παραδοσιακά εκτελούνται από τους ασφαλιστές, μειώνοντας έτσι την ανθρώπινη συμμετοχή στη διαδικασία, το χρόνο ή / και τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για να συνταχθεί ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Σε γενικές γραμμές, η αυτοματοποίηση χρησιμοποιείται για τον έλεγχο των πληροφοριών που δίνει για τον εαυτό του ο πελάτης αλλά και για την επισήμανση των κινδύνων που πρέπει να λάβει υπόψη ο ασφαλιστής πριν



## Αντίκτυπος στο underwriting

Η πρόοδος που έχει σημειωθεί στην τεχνολογία μπορεί να μετασχηματίσει ριζικά το underwriting στον κλάδο ζωής. Οι χρονοβόρες, πολύπλοκες και επεμβατικές διαδικασίες του underwriting αποτελούν εμπόδιο στην προσέλκυση περισσότερων πελατών. Οι παραδοσιακές τεχνικές underwriting στη διαφοροποίηση και στην επιλογή κινδύνων είναι αποτελεσματικές, αλλά η διαδικασία είναι χρονοβόρα και συνεπάγεται υψηλό κόστος. Νέες πηγές δεδομένων, πλατφόρμες για την αποθήκευση και ανάλυση των δεδομένων, καθώς και γρήγορες, καινοτόμες τεχνολογίες για την εξόρυξη δεδομένων ή απλά για την αυτοματοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών μπορούν να μειώσουν το χρόνο που χρειάζεται για την εκτίμηση των κινδύνων, να βελτιώσουν την επιλογή κινδύνων και να τελειοποιήσουν την τιμολόγηση των πολιτικών.

από τη λήψη μιας απόφασης (για παράδειγμα τα αποτελέσματα αιματολογικών εξετάσεων που είναι εκτός των αποδεκτών ορίων). Το επόμενο επίπεδο αυτοματοποίησης αποτελούν τα συστήματα που μπορούν να αποδεχθούν ή να απορρίψουν την αίτηση για ασφαλιστική κάλυψη. Σε ορισμένες περιπτώσεις, το σύστημα μπορεί να τοποθετήσει τον αιτούντα ασφαλιστικής κάλυψης σε κάποια κατηγορία (π.χ. καπνιστής ή μη) ή να τον παραπέμψει για περαιτέρω αξιολόγηση. Τα συγκεκριμένα συστήματα είναι ευρέως διαδεδομένα. Μια τρίτη κατηγορία αυτοματοποιημένων συστημάτων επιτρέπει την πλήρη σύνταξη ασφαλιστηρίου. Οι υποψήφιοι συμπληρώνουν ένα ερωτηματολόγιο το οποίο υποβάλλεται σε αξιολόγηση σύμφωνα με τα κριτήρια της εταιρείας (π.χ. ηλικία, ύψος

της κάλυψης που απαιτείται). Η αίτηση ασφάλισης προωθείται αυτόματα, ενώ το σύστημα αντιλή τις κατάλληλες πληροφορίες και εργαστηριακά αποτελέσματα. Το σύστημα ερμηνεύει τις πληροφορίες και καθορίζει, όπου είναι απαραίτητο, εάν πρέπει να εκδώσει, να απορρίψει ή να διαβιβάσει την αίτηση στον ασφαλιστή για περαιτέρω αξιολόγηση, για παράδειγμα σε περίπτωση που απαιτείται δήλωση ενός παθολόγου.

Οι εξελίξεις στη γνωσιακή υπολογιστική θα προωθήσουν τις αυτοματοποιημένες λύσεις φέρνοντας μεγαλύτερη συνέπεια στις αποφάσεις που αφορούν το underwriting και καθιστώντας τη διαδικασία ταχύτερη και πιο αποδοτική. Η ένταξη των μαθησιακών ικανοτήτων καθώς επίσης και η ικανότητα αναγνώρισης φωνής και



ανάγνωσης κειμένων που έχουν τα γνωστικά συστήματα, μπορούν να οδηγήσουν στην εξαγωγή σημαντικών πληροφοριών από όλες τις πηγές των δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων και των ιατρικών εκθέσεων. Τα συγκεκριμένα συστήματα μπορούν να αναπτυχθούν ώστε να διαβάζουν τις πληροφορίες του κάθε υποψήφιου πελάτη, να βάζουν τις πληροφορίες αυτές σε ένα πλαίσιο, να εξάγουν τις πληροφορίες που χρειάζονται και να τις συγκρίνουν με τους κανόνες και τις κατευθυντήριες γραμμές της εταιρείας για τη σύναψη συμβολαίου, να λάβουν απόφαση για την αίτηση και να ορίσουν ασφαλιστρο για την κάλυψη αν η αίτηση γίνει δεκτή. Ωστόσο, δεδομένου ότι η γνωσιακή υπολογιστική βασίζεται σε πιθανότητες και στη χρήση αδύμων δεδομένων, οι ασφαλιστικές εταιρείες είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία αυτή ως συμβουλευτικό εργαλείο αντί για μέσο που θα παίρνει τις τελικές αποφάσεις για το αν θα αποδεχθεί ή θα απορρίψει την αίτηση για την κάλυψη. Η ψηφιοποίηση στον τομέα της υγείας και η πρόσβαση στα ηλεκτρονικά μητρώα υγείας θα κάνουν τη χρήση των γνωσιακών συστημάτων πιο αποτελεσματική για το σκοπό αυτό.

## Ευκαιρίες από νέες πηγές δεδομένων

Η πληθώρα πληροφοριών που μπορεί να συλλέξει ένας ασφαλιστής από εναλλακτικές πηγές δεδομένων, όπως είναι τα ηλεκτρονικά μητρώα ασθενών, οι ψηφιακές μικροσυσκευές και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορεί να κάνει τη δουλειά του πολύ πιο εύκολη και γρήγορη. Πολλοί πιστεύουν πως τα ηλεκτρονικά μητρώα ασθενών μπορούν να μεταμορφώσουν το underwriting στον κλάδο ζωής, καθώς παρέχουν άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες για τον τρόπο ζωής, το ιατρικό ιστορικό της οικογένειας αλλά και του ίδιου του πελάτη καθώς και για την υγεία του πελάτη, απαλλάσσοντας τους ασφαλιστές από μια χρονοβόρα και δύσκολη διαδικασία.

Παράλληλα η συλλογή δεδομένων από συσκευές παρακολούθησης της πορείας της υγείας του υποψήφιου πελάτη μπορεί επίσης να βοηθήσει τον ασφαλιστή στην αξιολόγηση των κινδύνων και στην τιμολόγηση.

Ειδικότερα, οι συσκευές που παρέχουν πληροφορίες για τις διατροφικές, τις αθλητικές και τις καθημερινές συνήθειες του πελάτη μπορούν να αποδειχτούν ιδιαίτερα χρήσιμες. Βέβαια δεν υπάρχει ακόμα αρκετή εμπειρία πάνω στην ανάλυση των δεδομένων που μπορεί να συλλεχθούν από αυτού του είδους τις συσκευές αλλά στο μέλλον σίγουρα θα υπάρξει βελτίωση.

Άλλη πηγή πληροφοριών μπορεί να αποτελέσει το γονιδιακό προφίλ του πελάτη. Ο ασφαλιστής μπορεί

**Οι συσκευές wearable καθώς και το Internet of Things μπορούν να αλλάξουν ριζικά τις υπηρεσίες υγείας και τα αποτελέσματα της θεραπείας. Για παράδειγμα, μέσω της τεχνολογίας και ειδικότερα μέσω των απομακρυσμένων τεχνικών παρακολούθησης, μπορεί να γίνει πιο αποτελεσματική η διάγνωση, η πρόληψη και η θεραπεία χρόνιων παθήσεων.**



Άλλη μια τεχνική που χρησιμοποιείται από τις ασφαλιστικές για να προσελκύσουν πελάτες είναι το gamification (παιχνιδοποίηση), η οποία έχει σκοπό να εγείρει το ενδιαφέρον των πελατών μέσα από προκλήσεις, κίνητρα και ανταμοιβές

να χρησιμοποιήσει τα γενετικά δεδομένα που θα λάβει για να υπολογίσει με μεγαλύτερη ακρίβεια τους κινδύνους που μπορεί να προκύψουν. Επιπλέον, οι γονιδιακές εξετάσεις βοηθούν τη διάγνωση, την πρόληψη και τη θεραπεία ορισμένων ασθενειών βοηθώντας με αυτόν τον τρόπο τους ανθρώπους να ασφαλιστούν με χαμηλότερο ασφάλιστρο. Μια από τις προκλήσεις που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι ασφαλιστές είναι η έλλειψη ενός κανονιστικού πλαισίου που υπάρχει στη χρήση του γονιδιακών δεδομένων. Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες απαγορεύεται στους ασφαλιστές η χρήση των γονιδιακών δεδομένων, ενώ στις ΗΠΑ οι γονιδιακές πληροφορίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στον κλάδο υγείας αλλά όχι στον κλάδο ζωής.

Άλλη μία τεχνολογική εξέλιξη που αναμένεται να ενισχύσει την αποδοτικότητα του underwriting είναι η ανάπτυξη διεπαφών που παρέχουν αυτόματα στους ασφαλιστές πληροφορίες και δεδομένα κατευθείαν από τους καταναλωτές. Πολλές εταιρείες αναπτύσσουν πλατφόρμες που επιτρέπουν στους υποψήφιους πελάτες να επεξεργάζονται και να μοιράζονται τις προσωπικές τους πληροφορίες.

Η προγνωστική μοντελοποίηση είναι η χρήση προηγμένων στατιστικών τεχνικών και η ανάλυση δεδομένων για την εξαγωγή συμπερασμάτων ή για τον εντοπισμό συσχετίσεων προκειμένου να προβληθούν μελλοντικά αποτελέσματα. Με επαρκή στοιχεία, η προγνωστική μοντελοποίηση μπορεί να αποτελέσει ένα εναλλακτικό μέσο διαφοροποίησης και επιλογής



κινδύνων. Για παράδειγμα, μπορεί να βοηθήσει τον εντοπισμό ατόμων χαμηλού κινδύνου, κάνοντας τη διαδικασία του underwriting πιο φιλική για τους υποψήφιους πελάτες. Παράλληλα, τα προγνωστικά analytics μπορούν να οδηγήσουν σε χαμηλότερο κόστος και να αποτελέσουν χρήσιμο εργαλείο για τη διαφοροποίηση των πελατών, τη διαχείριση των απαιτήσεων και το marketing της εταιρείας. Παρ' όλη αυτά, οι τεχνικές εξόρυξης δεδομένων και προγνωστικών analytics δεν είναι ευρέως διαδεδομένες στον τομέα της υγείας, αλλά αυτό πρόκειται να αλλάξει. Σύμφωνα με μελέτη που χρηματοδοτήθηκε από την Society of Actuaries και πραγματοποιήθηκε το 2009, μόνο το 1% των ασφαλιστικών ζωής που λειτουργούν στη Βόρεια Αμερική και συμμετείχαν στην έρευνα αξιοποιούσαν την προγνωστική μοντελοποίηση στο underwriting.

## Αντίκτυπος στη διανομή

Τα νέα κανάλια διανομής, όπως είναι το Διαδίκτυο, τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, στον κλάδο ζωής συνεχώς αυξάνονται. Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα για τις απόψεις των καταναλωτών σχετικά με τη σημασία διαφόρων καναλιών διανομής, το Διαδίκτυο και τα έξυπνα κινητά παρουσιάζουν αυξητική τάση από το 2012 ως το 2014. Όπως

φαίνεται και στο σχήμα οι καταναλωτές ηλικίας 34 και πάνω θεωρούν σημαντικότερα τα παραδοσιακά κανάλια διανομής, ενώ οι καταναλωτές ηλικίας από 18 έως 34 θεωρούν τα online κανάλια διανομής εξίσου σημαντικά με τους ασφαλιστικούς συμβούλους. Παρ' όλη αυτά, όλοι οι καταναλωτές παγκοσμίως συμφωνούν ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος παρέχει το υψηλότερο επίπεδο θετικής εμπειρίας στον πελάτη.

Η αποτελεσματική διανομή δεν πρέπει να εστιάζει σε ένα μόνο κανάλι. Μέσα από τις νέες τεχνολογίες και την ευρεία διαθεσιμότητα δεδομένων οι ασφαλιστές πρέπει να μπορούν να σχεδιάσουν μια πολλαπλή προσέγγιση για να επιτύχουν το βέλτιστο αποτέλεσμα.

Η πώληση ασφαλειών ζωής μπορεί να γίνει μια δύσκολη διαδικασία λόγω της πολύπλοκης φύσης ορισμένων προϊόντων αλλά και της χρονοβόρας διαδικασίας του underwriting σε ορισμένες περιπτώσεις. Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα, πολλοί άνθρωποι καταλαβαίνουν τους κινδύνους που ελλοχεύουν για τη ζωή τους αλλά το γεγονός αυτό δεν τους παρακινεί να αγοράσουν ασφάλεια ζωής. Ένας τρόπος για να αυξηθούν οι πωλήσεις στον κλάδο ζωής είναι να καταστεί ευκολότερη η διαδικασία της αγοράς και αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη βοήθεια της τεχνολογίας.



Για παράδειγμα, η διαδικασία υποβολής αιτήσεων για απλή ασφάλιση ζωής μπορεί να διαρκέσει αρκετές εβδομάδες. Πολλές ασφαλιστικές εταιρείες προσπαθούν να αλλιάξουν αυτή τη διαδικασία. Για παράδειγμα η Haven Life έχει αναπτύξει μια πλατφόρμα online πώλησης προϊόντος, όπου η διαδικασία της αίτησης διαρκεί 20 μόλις λεπτά. Η ασφαλιστική κάλυψη μπορεί να ξεκινήσει να εφαρμόζεται αμέσως. Οι αιτούντες μπορεί να πρέπει να κάνουν τις απαραίτητες ιατρικές εξετάσεις, έχουν όμως διορία 90 ημερών να το κάνουν, κατά τη διάρκεια των οποίων είναι ασφαλισμένοι.

Άλλη μια τεχνική που χρησιμοποιείται από τις ασφαλιστικές για να προσελκύσουν πελάτες είναι το gamification (παιχνιδοποίηση), η οποία έχει σκοπό να εγείρει το ενδιαφέρον των πελατών μέσα από προκλήσεις, κίνητρα και ανταμοιβές. Για παράδειγμα η αμερικανική ασφαλιστική CUNA Mutual Group έχει αναπτύξει διάφορες

εφαρμογές (apps) με σκοπό τη συμμετοχή των καταναλωτών στην πολύπλοκη διαδικασία του προγραμματισμού της συνταξιοδότησης. Το «The Zone» είναι μια εφαρμογή για iPad η οποία βοηθάει τους οικονομικούς συμβούλους να πουλήσουν ένα σύνθετο προϊόν οπτικοποιώντας τους κινδύνους και τα οφέλη διαφορετικών χαρακτηριστικών του προϊόντος και αυξάνοντας την εμπλοκή του πελάτη στη συμβουλευτική διαδικασία.

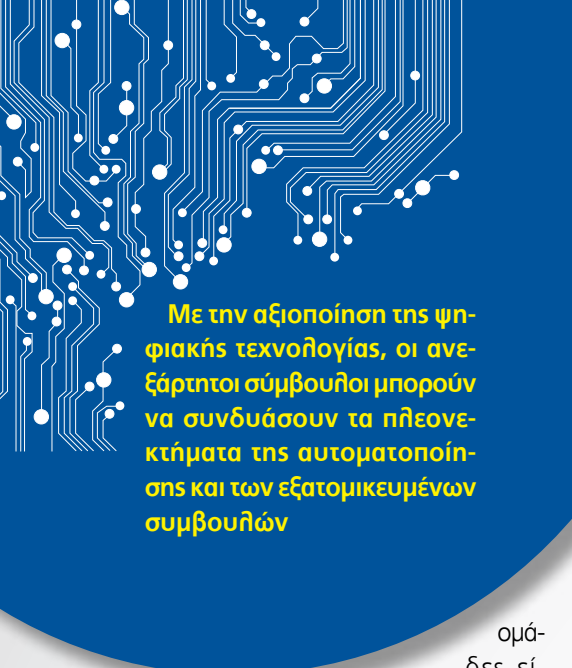
### Τα Big Data προσφέρουν νέες ευκαιρίες στο διαχωρισμό των πελατών

Το marketing στον ασφαλιστικό κλάδο παραδοσιακά βασίζεται, σε μεγάλο βαθμό, στην κατηγοριοποίηση των πελατών, δηλαδή

στο διαχωρισμό των υποψήφιων αγοραστών σε ομάδες ανάλογα με τις ανάγκες τους (π.χ. τρόπος ζωής, τόπος διαμονής, οικονομική κατάσταση) ώστε να ανταποκριθούν με παρόμοιο τρόπο στο marketing της εταιρείας.

Το μειονέκτημα αυτής της προσέγγισης είναι ότι οι

**Όλοι οι καταναλωτές παγκοσμίως συμφωνούν ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος παρέχει το υψηλότερο επίπεδο θετικής εμπειρίας στον πελάτη. Μέσα από τις νέες τεχνολογίες οι ασφαλιστές μπορούν να σχεδιάσουν μια πολυ-κάναλη προσέγγιση για να επιτύχουν το βέλτιστο αποτέλεσμα**



**Με την αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας, οι ανεξάρτητοι σύμβουλοι μπορούν να συνδυάσουν τα πλεονεκτήματα της αυτοματοποίησης και των εξατομικευμένων συμβουλών**

ομάδες είναι σχετικά ευρείες, γεγονός που μπορεί να παρεμποδίσει την αποτελεσματική στόχευση των καταναλωτών.

Στην εποχή των Big Data, πολλά νέα είδη δεδομένων είναι διαθέσιμα, τα οποία μπορούν να συνδυαστούν και να αναλυθούν για να προσδιορίσουν μια πιο αναλυτική ταξινόμηση των υφιστάμενων και των υποψήφιων πελατών. Αυτοί οι νέοι τύποι δεδομένων προέρχονται από εντοπισμό πληροφοριών μέσω ιστοσελίδων, από το ιστορικό αγορών, από τηλεφωνικά κέντρα και αρχεία εξυπηρέτησης πελατών, από τα κινητά τηλέφωνα, τα wearables, καθώς επίσης και από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Η τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας προσφέρει επίσης τη δυνατότητα διαχωρισμού των πελατών, ειδικότερα στις αναδυόμενες αγορές, όπου η διανομή μέσω κινητών συσκευών έχει αυξηθεί εκθετικά την τελευταία δεκαετία.

Η τεχνολογία μπορεί επίσης, να διευκολύνει την αλληλεπίδραση που έχουν οι ασφαλιστικές με τους πελάτες τους. Εξάλλου, η πώληση μιας ασφάλειας ζωής δεν πρέπει να σηματοδοτεί το τέλος της αλληλεπίδρασης του πελάτη με τα κανάλια διανομής, καθώς οι ανάγκες του μπορεί να διαφοροποιηθούν με τα χρόνια. Για το λόγο αυτό, πολλές ασφαλιστικές ζωής ανταμείβουν τους πελάτες τους μέσω προγραμμάτων για τον υγιεινό τρόπο ζωής που μπορεί να ακολουθούν (διενέργεια τακτικού check up, άθληση, σωστή διατροφή, διακοπή του καπνίσματος κ.λπ).



## **Η αλλαγή του ρόλου των ασφαλιστικών διαμεσοληβτών**

Με την τεράστια ποσότητα πληροφοριών που διατίθενται στο Διαδίκτυο, οι πελάτες μπορούν πλέον να ενημερωθούν πλήρως για ασφαλιστικές προσφορές από διαφορετικούς παρόχους. Όσο οι πελάτες εξοικειώνονται με την ιδέα της online αγοράς ασφαλιστικού πακέτου, ο ρόλος των ασφαλιστικών διαμεσοληβτών πρέπει να

εξελιχθεί.

Οι ανεξάρτητοι σύμβουλοι παραδοσιακά συμβουλεύουν τους καταναλωτές σχετικά με την επιλογή του παρόχου ασφάλισης ζωής και το προϊόν. Κατά πάσα πιθανότητα θα συνεχίσουν να το πράττουν, ιδιαίτερα για την αγορά των πιο σύνθετων προϊόντων, καθώς οι πελάτες εξακολουθούν να υπολογίζουν τις συμβουλές και την εμπειρία τους. Ακόμη και στην περίπτωση των πιο τυποποιημένων προϊόντων, ορισμένοι πελάτες θα προτιμούν την προ-



σωπική αλληλεπίδραση από την έρευνα αγοράς μέσω του Διαδικτύου, αλλά αυτό θα είναι πιθανόν η εξαίρεση και όχι ο κανόνας.

Με την αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας, οι ανεξάρτητοι σύμβουλοι μπορούν να συνδυάσουν τα πλεονεκτήματα της αυτοματοποίησης και των εξατομικευμένων συμβουλών. Η βιομηχανία της ασφάλισης ζωής έχει δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην αυτοματοποίηση του underwriting. Για παράδειγμα, το αυτοματοποιημένο σύστη-

μα underwriting «Magnum» της Swiss Re επιτρέπει την πιο αποτελεσματική διαδικασία underwriting και ταυτόχρονα βελτιώνει την εμπειρία του πελάτη στο σημείο της πώλησης. Επιπλέον, έχουν αναπτυχθεί και άλλες εφαρμογές που επιτρέπουν στους ανεξάρτητους συμβούλους να εισάγουν σε ένα ενιαίο σύστημα ενδεχόμενους κινδύνους που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι πελάτες, να πάρουν μια προσφορά από διάφορες ασφαλιστικές εταιρείες και έπειτα να ολοκληρώσουν άμεσα τη συναλλαγή. Η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές να αποκτήσουν σε σύντομο χρονικό διάστημα όλα τα στοιχεία που χρειάζονται για να κάνουν την επόμενη πώληση, ενώ μέσα από

τη βελτιστοποίηση στη συλλογή δεδομένων και την επιτάχυνση της διαδικασίας του underwriting μπορούν να αυξήσουν τις πωλήσεις τους.

Παράλληλα, πολλοί ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές παρέχουν πρόσθετες υπηρεσίες στους πελάτες τους. Για παράδειγμα, η ελβετική start-up εταιρία «Knipr» έχει δημιουργήσει μια εφαρμογή για κινητά η οποία επιτρέπει στους πελάτες να αποθηκεύουν όλα τα ασφαλιστήρια συμβόλαια που έχουν συνάψει σε ψηφιακή μορφή ενώ ταυτόχρονα επιτρέπει την αλλαγή, την ακύρωση και την αγορά νέων συμβολαίων, καθώς και την υποβολή αξιώσεων.

Η αυξανόμενη χρήση πολυκαναλιών καναλιών διανομής και οι συγκρούσεις που μπορεί να προκληθούν ίσως οδηγήσουν τους ασφαλιστές και τους πράκτορες στο να επανεξετάσουν τα παραδοσιακά μοντέλα συνεργασίας τους, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο αμείβονται οι διαμεσολαβητές. Για παράδειγμα, ένας πελάτης που θα προβεί σε online αίτηση ασφάλισης θα μπορεί να ζητήσει συμβουλές από έναν πράκτορα, πληρώνοντας ένα ποσό για τις συμβουλές που θα λάβει, αμβλύνοντας με αυτόν τον τρόπο τα προβλήματα που μπορεί να προκαλέσει η σύγκρουση μεταξύ του νέου τρόπου διανομής της ασφάλισης με το παραδοσιακό σύστημα που βασίζεται στις προμήθειες.

**Η αυξανόμενη χρήση πολυκαναλιών καναλιών διανομής και οι συγκρούσεις που μπορεί να προκληθούν ίσως οδηγήσουν τους ασφαλιστές και τους πράκτορες στο να επανεξετάσουν τα παραδοσιακά μοντέλα συνεργασίας τους, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο αμείβονται οι διαμεσολαβητές. Για παράδειγμα, ένας πελάτης που θα προβεί σε online αίτηση ασφάλισης θα μπορεί να ζητήσει συμβουλές από έναν πράκτορα, πληρώνοντας ένα ποσό για τις συμβουλές που θα λάβει**

