



Digitalizacija u osiguranju

Uvod

Živimo u vremenu kada informacijske tehnologije preplavljaju svaki dio našeg života. Broj digitalnih uređaja, sistema i aplikacija koji se trenutno koristi te imaju značajan uticaj na naš kompletan život vrlo je velik. Opravdana su očekivanja da će se njihov razvoj u budućnosti nastaviti, te da će njihov uticaj biti sve veći i veći. Digitalna revolucija proteklih 10 godina je u velikoj mjeri mijenjala industrije i njihovo ponašanje. Digitalizacija sa sobom nosi veliki broj veoma različitih i specifičnih izazova s kojim se trebamo susresti, bez obzira u kojem segmentu života je prisutna, odnosno u kojem segmentu poslovnih aktivnosti je zastupljena ili se ista tek uvodi. U daljem tekstu biće riječi oko digitalizaciji općenito, njenim prednostima i nedostacima, ali i o primjeni u djelatnosti osiguranja.

Pojavom digitalnog doba i modernih tehnologija javlja se digitalizacija kao nova mogućnost u zaštiti podataka kao i u lakšem i bržem korištenju i dobivanju adekvatnih informacija i podataka za korisnike. Trenutno, u periodu informacijske i komunikacijske tehnologije, globalno se svi sve više oslanjaju na djelovanje putem globalne informacijske infrastrukture. Broj informacija koje su dostupne u elektronskom obliku širi se velikom brzinom. Upravo u tom kontekstu digitalizacija postaje područje koje je važno i ima velik uticaj na razvoj. Digitalizacija je pojam koji se može definisati na više načina. Digitalizacija u univerzalnom tehničkom smislu se može definisati kao proces u kojem se analogni signal ili informacija, pretvara u digitalni oblik koji je razumljiv od strane računarskih sistema i elektronskih uređaja. Ovaj pojam se najčešće koristi prilikom pretvaranja informacija kao što su tekst, slike ili glasovi te zvukovi u binarni kod. Informacije koje su u digitalnom obliku lakše je pohranjivati, pristupati im, pretraživati ih te prenositi. Elektronski mediji vrlo su povoljni za objavljivanje opsežnijih djela jer mogu sadržavati veliki broj informacija koje se brzo prenose. Njima je pružena mogućnost pregledavanja i pretraživanja građe na još jedan način, osim korištenja građe u tradicionalnom obliku. Upravo su brzo širenje informacija i veliki obim pohrane na elektronski medij prednosti čitanja teksta s elektronskog uređaja.

Digitalizacija se spominje svakodnevno. U medijima čujemo kako se teži ka digitalizaciji nastave, uvodi se digitalizacija televizijskog signala i još dosta primjera. U proteklih nekoliko godina većina medija je prešla na pohranu sadržaja u digitalnom obliku pa se trenutno doba naziva digitalnom erom. Kod dokumenata nad kojima postoje autorska prava, digitalizaciju sprovode vlasnici autorskih prava, medijske kuće i druge institucije. Primjer takvih dokumenata vidimo u raznim književnim fondovima, arhivama ili muzičkim zbirkama, kartama, filmovima i drugim. Potrebno je paziti i na tehničku izvedbu pri digitalizaciji kako se ne bi kršila autorska prava. Ukoliko su podaci zaštićeni autorskim pravima nije dopušteno umnožavanje bez odobrenja autora i plaćanje naknade autoru.

Razlozi digitalizacije

Kada govorimo o djelatnosti osiguranja, svrha osiguranja je da osigura sigurnu zaštitu od rizika te ublaži gubitke uslijed ostvarenog osiguranog slučaja. U cilju pružanja što kvalitetnijih usluga, društva za osiguranje u velikoj mjeri koriste sve pogodnosti koje nam digitalizacija pruža. Kada su u pitanju očekivanja osiguranika ona se svode na to da premija osiguranja bude adekvatna i prihvatljiva, a sa druge strane da u slučaju nastanka nekog štetnog događaja dobiju

adekvatno obeštećenje. U prednjem kontekstu, kako bi bili u mogućnosti da odgovore na navedena očekivanja sa strane osiguranika, društva za osiguranje u svom radu u velikoj mjeri mogu upotrebljavati sva moguća digitalna rješenja. Kod primjene digitalizacije u osiguranju, društva za osiguranje mogu znatno efikasnije raditi procjenu rizika, unaprijediti i imati bolji pristup potencijalnim klijentima te na lakši način i u kraćem vremenskom periodu riješiti neke od šteta. Primjena digitalnih unaprijeđenja je u velikoj mjeri prisutno već duži vremenski period u različitim finansijskim sektorima, pa samim time i u djelatnosti osiguranja. Računarske mogućnosti su zaista ogromne. U toku razvoja tehnologije, potražnja za akumulacijom, analizom velike količine podataka i upravljanjem motivisala je i razvoj tehnologije velikih podataka. Pojavom digitalizacije i interneta stvari te aplikacija koje objedinjuju različite inovativne tehnologije dolazi do pokreta razvoja informacijske tehnologije u cijelini i digitalnog pristupa društava za osiguranje. Uz primjenu digitalne transformacije društva za osiguranje imaju veliku priliku da svoju uslugu podignu na znatno viši nivo uz omogućavanje kontrole troškova, povećanje nivoa kvalitete i kvantitete pruženih usluga što će neminovno dovesti do pridobivanja novih klijenata te zadržavanje postojećih. Savremene tehnologije i digitalizacija donose veliku dobrobit za bilo koju organizaciju, te poslovne procese čine bržim, fleksibilnijim i znatno učinkovitijim. Uvođenje digitalizacije bi u bilo kojoj organizaciji trebalo dovesti da se iz poslovnih procesa uklone nepotrebni troškovi, pretjerana kompleksnost i poveća učinkovitost procesa.

Jedan od razloga digitalizacije može se smatrati i ušteda prostora jer su povećanjem informacija i građe društva za osiguranje u ograničenim mogućnostima pohraniti sve dokumente u tradicionalnom obliku, bez oštećenja, te bilo kakvih ograničenja u ponovnom korištenju. Digitalizacija omogućava izrađivanje savršenih kopija digitaliziranih dokumenata, njihovo objavljivanje na različitim medijima te njihovo širenje, pretraživanje i pronalaženje. Zbog toga je sigurnost multimedijalnog sadržaja, uređaja i korisnika veoma važna, da bi podatci ostali pouzdani i sigurni.

U narednom periodu, za očekivati je da društva za osiguranje počnu sa značajnim usavršavanjem digitalizacije kako bi ista postala što više efikasnija i brža. Pandemija uzrokovana virusom Covid-19, je pojačala potrebu za što boljom komunikacijom i ubrzanom digitalizacijom uz korištenje novije tehnologije. Isto je i sama motivacija za poboljšanje komunikacije i očuvanje kontakta sa osiguranicima i tek sada pojedina društva koja su ulagala u digitalizaciju ostvaruju značajne benefite i nagrade za ulaganje u digitalizaciju. Rast digitalizacije uticajem pandemije COVID-19 je kako u poslovnom, tako i u javnom sektoru jedna od izrazito pozitivnih stvari koje ne treba podcijeniti. Pandemija je već u znatnoj mjeri uticala na trenutno poslovanje i rad, a njen uticaj će se nastaviti i u budućnosti. U vrijeme karantene veliki je operativni izazov bio za sva društva za osiguranje, na koji način provoditi poslovanje bez neposrednog kontakta sa osiguranikom koji je ključan faktor, kako u procesu sklapanja osiguranja tako i kod isplate šteta. Opravdana su očekivanja da će mnoge nove stvari koje

U cilju pružanja što kvalitetnijih usluga, društva za osiguranje u velikoj mjeri koriste sve pogodnosti koje nam digitalizacija pruža

Digitalne tehnologije mijenjaju industriju osiguranja



popularno sredstvo povezivanja korisnika i informacija uz razvijanje novog digitalnog okruženja te samim tim i digitalne kulture.

Društva za osiguranje će imati najviše šansi da ostvare uspješnu transformaciju i prebrode sve izazove digitalizacije u slučaju ako se budu prilagodili i slušali svoje klijente i uključili u svoju ponudu brzinu, personalizirane proizvode, različite kanale pristupa proizvodima i uslugama, inovativna rješenja uz obavezno približavanje svim starosnim generacijama, što uključuje i klijente koji i dalje žele direktni kontakt. U svakom slučaju klijent treba biti u centru pažnje.

Četvrta industrijska revolucija je postavila temelje digitalizacije i korjenito izmijenila ustaljene navike i načine ponašanja, a prvenstveno oblike komunikacije i saradnje. Prema realnim očekivanjima nadolazeća industrija 5.0 usmjerava dalji ubrzani tehnološki razvoj u smjeru sve intenzivnije saradnje s umjetnom inteligencijom. Umjetna inteligencija je bit nove industrijske revolucije, gdje ćemo živjeti u novom svijetu sa mnogo više pametnih uređaja nego danas, koji će neke od odluka donositi samostalno. Digitalni strateg u ovome treba da vidi ogroman potencijal budućeg djelovanja. Najave o tome šta čovječanstvo može očekivati na tom području su toliko različite da je teško dati bilo kakva predviđanja i očekivanja.

Prednosti i nedostaci digitalizacije

Digitalizacija ima dosta prednosti koje su vidljive već u razlozima zašto nam je potrebna digitalizacija. Smanjivanje papirne dokumentacije i prelazak na elektronske arhive uveliko će pomoći u nadogradnji poslovanja jer ćemo time imati lakši pristup svim dokumentima i to sve na jednom mjestu. Sadržaj koji se nalazi na digitalnom nositelju prilikom korištenja se ne oštećuje, kvalitet se s vremenom ne umanjuje i ne nestaje. Bitno je da spomenemo da digitalizirani podaci posjeduju dodatne mogućnosti pretraživanja, koje u znatnoj mjeri mogu biti od koristi i potencijalnim klijentima jer omogućavaju znatan broj informacija i podataka u cilju procjene koje vrste osiguranja bi bile potrebne sa stanovišta rizika sa kojima su suočeni. Napredak u digitalizaciji značajno pomaže društvima za osiguranje da se nose s izazovima i preprekama koje ih očekuju. Jedan od najčešćih nedostataka koji se može spomenuti je digitalna zaštita, zaštita od uništenja koja se rješava migracijom te održavanje elektronskih arhiva. Važnost digitalnih sadržaja nikako ne smijemo podcijeniti, jer mnogo stvari može poći u krivom smjeru. Može doći do neočekivanog kvara na hardveru i da svi podaci nestanu, tako da je važno istaći neophodnost adekvatnog ulaganja u okviru IT sektora kako bi izbjegli bilo kakve gubitke ili štete, prije nego što se iste dese. Također ne smijemo izostaviti softver te moguće zaraze putem preuzetih datoteka, ali i zbog različitih virusa koji mogu upasti u računarske sisteme i tako poremetiti pristup te u najgorem slučaju uništiti podatke. U periodu kada su hakeri na vrhuncu i posjeduju razne mogućnosti na meti se mogu nalaziti sve baze podataka i svi korisnici. Svako čiji projekti i podaci imaju značajniju vrijednost, trebao bi da posjeduje postupak za oporavak od hakerskih napada i nekih katastrofa. Digitalno očuvanje nadilazi rješavanje problema samo s vraćanjem podataka na trenutno stanje i teži ka

stvaranju procesa i infrastrukture sposobne za očuvanje podataka u budućnosti, pod pretpostavkom da će se formati, mediji te oprema mijenjati i zastarjeti. Promjene i novi mediji brzo dolaze na tržište, te sadašnji mediji brzo zastarijevaju, te je neophodan prelazak na novije medije. Može se reći da ne postoji neki univerzalni standard za digitalizaciju čime je otežano digitalno pohranjivanje. Zbog samog troška digitalizacija je relativno skup proces, posebno radna snaga. Neophodno je da ulaganje u proces digitalizacije prati i adekvatno ulaganje u znanje i edukaciju uposlenika, i to ne samo uposlenika iz IT sektora, nego svih uposlenika koji su vezani za implementaciju i provođenje digitalizacije po bilo kojem osnovu. Razvoj modernih proizvoda i usluga zahtijeva stvaranje novih kompetencija koje će omogućiti organizacijama da se uspješno izbore sa svim izazovima koje nosi stalno rastuće digitalno okruženje.

Digitalizacija u osiguranju pruža značajne benifite i za same osiguranike na način da isti dobivaju ponudu i osiguravajuće pokriće koje odgovara njihovim ličnim potrebama, odnosno imamo mogućnost individualizacije rizika i osiguravajućeg pokrića, dodatne popuste na premiju osiguranja, jednostavniji postupak sklapanja osiguranja, upravljanje rizikom tokom trajanja osiguranja, pravovremenu reakciju prije nastanka nekih štetnih događaja i sl. Pametni uređaji omogućavaju brzu komunikaciju i preko njih možemo biti upoznati sa svime što se dešava te u kratkom vremenu dobiti odgovor iz bilo kojeg dijela svijeta. Razmjena mišljenja i informacija je postala trenutna i lako se možemo povezati sa bilo kime u svijetu te brzo dogovoriti. Primjena digitalnih tehnologija je dovela i do prevencije rizika sa stanovišta nastanka štetnih događaja npr. u mnogim automobilima su ugrađeni napredni tempomati, navigacije i asistencije za vozača, kao što su parking pilot, zatim sistem koji pomaže u izbjegavanju sudara, preticanju u opasnim situacijama i održavanju propisnog rastojanja uz rastući trend razvoja raznih sigurnosnih rješenja.

Bez obzira na sve prednosti, praksa je pokazala da je komuniciranje u digitalnoj okolini dosta specifično i drugačije od direktnog kontakta u živo. Sve aplikacije koje se koriste traže od nas znatno više senzibilnosti te puno više discipline. Negativni uticaj koji je digitalizacija sa sobom donijela su također veća izloženost rizicima, prije svega cyber riziku, mogućnost donošenja pogrešnih zaključaka u analizama koje se obavljaju samo na osnovu digitalne obrade podataka, te različita negodovanja određenih kategorija osiguranika, posebno starijih. Sve više zastupljena kupovina osiguranja putem interneta, korištenje mobilnih uređaja i web stranica za uporednu analizu ponuda, očekivano će dovesti do smanjenja broja zastupnika, a u digitalnom dobu će opstati samo oni najbrži i najfleksibilniji koji će u svoj rad također prilagoditi savremenoj tehnologiji i inovacijama.



Primjena digitalizacije u osiguranju

Kada je u pitanju digitalizacija u djelatnosti osiguranja ista je prisutna na velikom broju praktičnih primjera koje su društva za osiguranje implementirala u svom poslovanju. Kako bi se uspješno preselili u digitalno doba, društva za osiguranje moraju razmišljati o poslovnim modelima koji koriste savremenu tehnologiju, kao što su blockchain tehnologije, big data, inteligentna automatizacija, telematike, mobilne aplikacije i dr. Primjena digitalizacije u znatnoj mjeri je doprinijela da mnogi poslovni procesi budu znatno unaprijeđeni i

pojednostavljeni odnosno isti su doveli do znatnog povećanja ekomičnosti i rentabilnosti u radu odnosno znatno je povećana učinkovitost uposlenika od procesa obrade velikog broja različitih podataka za izradu tarifa premije, snimanja i procjena rizika, sklapanja polica osiguranja, procjene šteta itd. U nastavku su neki konkretni primjeri u kojima su društva za osiguranje prepoznala mnoge benefite koje digitalizacija pruža i istu primjenili u svom poslovanju.

Prodaja osiguranja i sklapanje osiguranja Upotrebom informacionih tehnologija otvorili su se novi digitalni kanali prodaje koji u odnosu na prodaju osiguranja putem standardnih prodajnih kanala nude znatno brži i pouzdaniji način prodaje kojeg karakteriše stalna dostupnost. Prednje je ispunilo neka od očekivanja klijenata, a to je jednostavnost kod kupovine (kupovina jednim klikom), on – line pristup i brzu isporuku, inovativne usluge te jasne i relevantne informacije o karakteristikama proizvoda a naručito u vezi sa premijom osiguranja. Svi digitalni putevi prodaje osiguranja dobro rade samo ako radi internet, obzirom da se sva tehnologija oslanja na internetske poveznice koje u nekim kriznim vremenima mogu biti nešto sporije. U dijelu komunikacije sa klijentima, veliku zastupljenost su dobili internetski chat, Viber Bot ili video savjetnici te različiti internetski portali koji pružaju širok dijapazon informacija prema klijentima. Različiti korisničko- prodajni servisi predstavljaju mjesta gdje se osiguranici mogu informisati o proizvodima, tražiti i dobiti ponudu osiguranja, zaključiti policu osiguranja, platiti račune premije, prijaviti štetu iz osiguranja i dr. Dio klijenata koji je do sada pružao otpor prema digitalnim kanalima komunikacije sada je otkrio i prednosti korištenja, pa se može konstatovati da smo dobili novu ciljanu grupu potencijalnih osiguranika.



Plaćanje osiguranja prema stvarnom korištenju Ovo je u praksi poznato kao telematika kod osiguranja vozila. Prednje podrazumijeva ugovaranje polica osiguranja koje se zasniva na konceptu korištenja koji može biti zastupljen kod osiguranja motornih vozila gdje se osiguranje naplaćuje na osnovu korištenja vozila. U vozila se obično instaliraju uređaji koji služe za praćenje navika vozača i njegove vožnje ili da automatski prijavljuju saobraćajnu nezgodu prema hitnoj službi i policiji (npr. mobilni telefoni koji imaju posebne senzore). Na osnovu dobivenih podataka osiguravač vrši obračun premije osiguranja u smislu odobravanja dodatnih popusta ili obračuna doplata u ovisnosti od načina vožnje, broja pređenih kilometara, vremena provedenog na cesti ili vremena u danu kada se vozilo i sl. Može se kreirati i mogućnost osiguranja vozila samo u periodu kada se vozilo koristi, a automobil može dati povratnu informaciju o stvarnoj upotrebi. Uz primjenu bonusa ili malusa društva za osiguranje na ovaj način nagrađuju dobre osiguranike, a povećavaju premiju onima koji potencijalno prave veći broj štetnih događaja. U ovom kontekstu se može spomenuti i mogućnosti upravljanja flotom vozila gdje se uz pomoć ugrađenih uređaja na vozilu za praćenje i prikupljanje podataka može dobiti veliki broj različitih izvještaja (trenutna lokacija vozila, pređena kilometraža, potrošnja goriva, zaustavljanje vozila i trajanje zaustavljanja i sl.). Uz korištenje ovih opcija mogu se ostvariti koristi u kontekstu obračuna premije osiguranja kao i nadgledanje flote vozila.

Internet inteligentni uređaji mogu se koristiti na način da se putem senzora registruju različite informacije (zvuk, osvjetljenje, pokret, vlažnost, dim, temperatura i sl.), koje osiguravači prime putem interneta, te uz adekvatno sortiranje i obradu koriste kod utvrđivanja izloženosti riziku, izrade tarifa za osiguranje, dobivanje podataka o štetama itd. Na ovaj sistem i dostavljanje podataka može biti povezan veliki broj različitih uređaja

kao što su hladnjaci, radijatori, peći za grajanje, prekidači, televizori, medicinski uređaji, nadzorni sistemi itd. a svjetski trend je da je broj ovakvih uređaja u stalnom porastu. Osnovna prednost internet inteligentnih uređaja je što proizvodima u kojima su ugrađeni u velikoj mjeri povećavaju njihovu funkcionalnost. Neki od primjera primjene u osiguranju jeste da se u slučajevima osiguranja zaliha u hladnjačama prati temperatura, te u slučaju većih ili manjih vrijednosti, osiguranik se obavještava zbog brzog reagovanja u cilju spriječavanja nastanka veće štete ili npr. kod osiguranja kuća i stanova, instalacija inteligentnih uređaja koji informišu o nastanku nekog štetnog događaja (poplave, izliva vode, dima itd.). Veliku zastupljenost imamo u sistemima video nadzora, u kojem se kod detektovanja nekog pokreta ili zvona, na povezani mobilni uređaj automatski pošalje telefonski poziv, e-mail, poruka ili video signal a sve u ovisnosti od instalacije i želje vlasnika. Internet inteligentni uređaji omogućavaju i pružaju ogroman broj podataka, tako da je njihova primjena u osiguranju neizbježna i ima rastući trend, a društvima koja ih koristi daje značajne konkurentske prednosti u odnosu na društva koja rade na tradicionalni način.

Telemedicina koja svoju primjenu ima u segmentu pružanja usluga privatnog zdravstvenog osiguranja sa mogućnošću da društva za osiguranje svojim klijentima omoguće zdravstvene usluge visoke kvalitete, sa dodatnim pogodnostima koje se mogu odvijati preko digitalnih kanala. Video konsultacije su izuzetno brzo napredovale i postale vrlo tražene usluge koje pružaju benefite kako za korisnike, tako i za pružaoce konsultacija jer u znatnoj mjeri smanjuju troškove medicinskog liječenja. Ovo je posebno došlo do izražaja u vremenu pandemije Covid - 19, kada su se izbjegavali direktni kontakti i odlasci kod doktora, a komunikacija i savjeti su rađeni uz pomoć raznih digitalnih kanala. Obzirom da se kod telemedicine koriste vrlo osjetljivi podatci pojedinaca koji se obrađuju, potrebno je obratiti posebnu pažnju na sigurnost dobijenih informacija i primjenu adekvatnih mjera zaštite ličnih podataka kako bi se umanjili rizici od gubitka ili krađe podataka te ispoštovala sve mjere obrade podataka u skladu sa zakonom. Jedan od primjera primjene pametne tehnologije jeste da uz policu zdravstvenog osiguranja korisnik dobiva i pametni sat ili aplikaciju, a s ciljem da se u narednoj godini pridržava dogovorenih pravila kako bi cijena police ostala ista ili eventualno bila jeftinija. Dogovorena pravila mogu se odnositi na broj pređenih koraka na dnevnoj osnovi, kilometražu za trčanje, vožnju biciklom ili plivanje kao i neophodne intervale spavanja i odmaranja tokom dana. Glavni stimulans za osiguranika je da se premija osiguranja ne povećava, a u tome će uspjeti ukoliko bude živio zdravim životom.

Procjena štete gdje se u cilju optimizacije procesa ista radi na način dvosmjerne komunikacije između klijenta i procjenitelja putem jednostavne audio/video procedure u realnom vremenu. Klijent uz pomoć svog pametnog uređaja omogućava procjenitelju da uz njegovu pomoć se obavi postupak snimanja fotografija i video zaspisa predmeta štetnog događaja. Ovo rješenje je poprilično jednostavno za implementaciju. Sam proces donosi jasne uštede u vremenu rada procjenitelja što direktno utiče na povećanje njihove produktivnosti, smanjenje troškova procjene te ubrzanje procesa rješavanja odštetnih zahtjeva. Sa druge strane, ovakav način rada donosi dosta pozitivne komentare klijenta i zadovoljstvo sa primjenom inovativnih rješenja u praksi. Također, u doba pandemije velika je pomoć za izvođenje poslovnog procesa uz izbjegavanje direktnih kontakata.



Detekcija prevara u osiguranju U današnje vrijeme sa napretkom tehnologije rastu i prevare a digitalizacija istovremeno donosi i brojne prednosti jer može u bilo kojem trenutku prepoznati različite oblike zloupotreba. Neka društva za osiguranje imaju razvijen informatički alat za automatsku detekciju potencijalnih prevara kod prijave i obrade odštetnih zahtjeva. Digitalna rješenja identifikuju pokušaj zloupotrebe kako u trenutku prevare, tako i tokom ukupnog procesa obrade pojedinog odštetnog zahtjeva kod svih vrsta osiguranja. Podatci u realnom vremenu, slike i video snimci, zajedno sa sofisticiranim analizama, dodatno omogućavaju identificiranje potencijalne prevare od strane osiguranika. Može se uspostaviti sistemsko izvještavanje o potencijalnim prevarama, analize zloupotreba te strateško upravljanje potencijalnim prevarama i štetama.

Edukacija i sastanci se uz pomoć digitalnih rješenja mogu znatno unaprijediti i pojednostaviti. U praksi postoji veliki broj različitih primjera provođenje edukacije po raznim osnovama gdje imamo opcije direktne komunikacije između predavača i slušalaca te opcije edukacije na osnovu snimljenog materijala. Postoje i razne opcije testiranja znanja tj. odgovaranja na pitanja, sa naknadnom digitalnom obradom odgovora te prilagođavanje materijala prema dobijenim pogrešnim odgovorima za naredne edukacije. Pored navedenog, uz pomoć raznih digitalnih rješenja sastanak se može sazvati i održati vrlo brzo i jednostavno, a mogućnost dijeljenja ekrana tokom sastanka omogućava predstavljanje sadržaja cijeloj grupi.

Zaključak

Veliki broj pozitivnih primjera konkretne primjene inovativnih rješenja u praksi svakim danom potvrđuje da je usmjerenost prema inovacijama ključni faktor za što uspješnije provođenje digitalne transformacije. Digitalno doba donijelo je veoma velik broj novih mogućnosti u kontekstu različitih mogućnosti za primjenu digitalizacije. Uticajem digitalne tehnologije na sva područja života, pa tako i u osiguranju digitalizacija je već prestala biti jedna od mogućnosti, ona se već smatra potrebom. Veoma je bitno da svaki digitalizacijski korak se provodi putem dobro osmišljenog projekta. Kod realizacije različitih projekata jedna od vodilja je i zaštita podataka. Ne trebamo zanemariti činjenicu da tehnologija neprestano napreduje uzlaznom putanjom i ponekad je teško ići u korak s njom. Digitalizacija donosi veliki broj izazova i prepreka s kojim se stručno osoblje neprestano susreće. Zbog toga digitalizaciju ne treba smatrati prolaznim rješenjem, već je neprestano poboljšavati i razvijati postupke kako bi bili u skladu s vremenom i navikama koje izlaze iz okvira korištenja podataka na tradicionalnim medijima i tradicionalni način. Društva za osiguranje koja više budu pratila savremenu tehnologiju i želje osiguranika za što bržom i što prilagodljivijom ponudom proizvoda ličnim potrebama i različitim pristupima uslugama i proizvodima će imati veće šanse za postizanjem brže revolucije i boljeg poslovanja/uspjeha. Pri tome treba se voditi računa o ostvarenoj ravnoteži između digitalnih rješenja i ličnog pristupa, kako bi osiguranici bili još zadovoljniji i imali još više povjerenja u društva za osiguranje. Digitalni izazov zasigurno predstavlja rastuća očekivanja korisnika koja se u praksi reflektiraju u vidu korisničkog iskustva prilikom svake interakcije kao i veliki izazov digitalizacije vezan uz ljudske resurse koji prvenstveno karakteriše nedostatak kvalitetnih kadrova.

Digitalizacija ima svijetlu budućnost u svim područjima života, pa tako i u djelatnosti osiguranja.

❖ Emir Čaušević