

Raport: Industria asigurarilor poate pierde 170 de miliarde de dolari, din cauza slabei solutionari a cererilor de despagubire

Industria asigurarilor risca sa piarda pâna la 170 de miliarde de dolari, în urmatorii cinci ani, din cauza experientelor slabe legate de solutionarea cererilor de despagubire, iar ineficienta proceselor de subscriere ar putea produce costuri suplimentare de 160 de miliarde de dolari, reiese din rezultatele unui studiu de specialitate, dat publicitatii joi.

Raportul întocmit de Accenture a constatat ca aproape o treime (31%) dintre reclamanti nu au fost multumiti de experientele lor în materie de solutionare a cererilor de despagubire pentru asigurarile auto si de locuinta din ultimii doi ani. Din acest procent, sase din zece (60%) au mentionat probleme legate de timpul de solutionare, iar 45% probleme legate de procesul de încheiere.

În acelasi timp, 30% dintre reclamantii nemultumiti au declarat ca au schimbat asiguratorul în ultimii doi ani, în timp ce alti 47% intentioneaza sa faca acest lucru.

În general, consumatorii care au declarat ca nu sunt pe deplin multumiti ar putea reprezenta pâna la 34 de miliarde de dolari în prime anuale, sau pâna la 170 de miliarde de dolari în urmatorii cinci ani, noteaza cercetarea de specialitate.

Potrivit sursei citate, 79% dintre directorii de despagubiri intervievati sunt de parere ca automatizarea, Inteligenta Artificiala (AI) si analiza datelor bazata pe învatarea automata pot aduce valoare pe întregul lant valoric al despagubirilor - de la semnalarea despagubirilor frauduloase, la evaluarea daunelor si estimarea pierderilor, rezervarea, ajustarea, optimizarea procesarii si subrogarea.

Cu toate acestea, doar putin peste o treime (35%) dintre respondenti afirma ca organizatiile lor sunt avansate în utilizarea acestor tehnologii. Pe de alta parte, 65% dintre companiile de asigurari intentioneaza sa investeasca 10 milioane de dolari sau mai mult în aceste tehnologii în urmatorii trei ani, acordând prioritate aplicatiilor bazate pe inteligenta artificiala si tehnologiilor de automatizare, potrivit directorilor de daune intervievati.

Datele Accenture arata ca asiguratorii ar putea reduce costurile operationale de asigurare prin adoptarea tehnologiilor de inteligenta artificiala, realizând câstiguri de eficienta de pâna la 160 de miliarde de dolari pâna în 2027.

"Întrucât în prezent asiguratorii se confrunta cu sisteme îmbatrânite si procese ineficiente, cercetarea a constatat ca pâna la 40% din timpul lor este petrecut în activitati secundare si administrative - o pierdere anuala de eficienta cuprinsa între 17 si 32 de miliarde de dolari. Mai mult de jumătate (60%) dintre asiguratorii chestionati considera ca ar putea fi aduse îmbunatatiri calitatii proceselor si instrumentelor organizatiilor lor", se mentioneaza în raport.

Pentru a ajunge la valoarea de 170 de miliarde de dolari a primelor la risc, Accenture a folosit datele unui sondaj realizat pe baza a 6.700 de solicitanti de despagubiri, analizând piata globala a asigurarilor auto personale si de proprietate pentru a calcula volumul anual al primelor si procentul de persoane care fac o cerere de despagubire anual.

Raportul "Why AI in Insurance Claims and Underwriting?" are la baza sondaje efectuate în rândul a peste 6.700 de asigurati din 25 de tari, peste 120 de directori de asigurari din 12 tari si a mai mult de 900 de companii de asigurari cu sediul în SUA.

Accenture este o companie globala de servicii profesionale, cu un portofoliu de clienti în 120 de tari.