

Incertitudinea cauzata de evolutia economica, geopolitica si de evenimentele catastrofale vor accelera digitalizarea sectorului asigurarilor în 2026 (studiu)

Incertitudinea cauzata de evolutia economica, geopolitica si de evenimentele catastrofale, precum si asteptarile mai mari ale clientilor vor accelera digitalizarea sectorului asigurarilor în 2026, indica un studiu de specialitate dat joi publicitatii.

Studiul, realizat de Deloitte, estimeaza ca, prin implementarea unor solutii bazate pe IA care detecteaza în timp real tentativele de fraudă, asiguratorii non-viata ar putea economisi până la 160 de miliarde de dolari până în 2032.

"La nivel global, asiguratorii trec printr-o perioada de incertitudine considerabila cauzata de presiunile economice, volatilitatea geopolitica si cresterea frecventei si severitatii evenimentelor catastrofale, dublate de asteptarile mai mari ale clientilor", potrivit studiului *Deloitte 2026 Global Insurance Outlook*. Pentru a-si gestiona eficient costurile în contextul adaptarii modelelor de operare, asiguratorii accelereaza procesul de digitalizare, care necesita investitii în modernizarea tehnologica, flexibilitate organizationala si combinarea abila a tehnologiei cu capitalul uman, arata studiul.

Dupa o perioada marcata de stabilitate în piata asigurarilor, dublata de o crestere a primelor subscribe, multe segmente de asigurari intra într-o etapa de încetinire a cresterii pe fondul presiunilor tot mai mari legate de costuri. De exemplu, segmentul asigurarilor non-viata, care a raportat o crestere globala de 4% a primelor subscribe în 2024, este estimat sa aiba un plus de doar 2,3% în 2026.

În segmentul asigurarilor de viata, cresterea primelor subscribe este, de asemenea, asteptata sa scada de la 6,1% în 2024 la 2,4% în 2026 la nivel global. În Europa, rata de crestere pentru asigurarile de viata a fost de 4,9% în 2024 si se preconizeaza ca va scadea la 1,7% în 2026.

"Dupa ce a atins un vârf în 2024, segmentul de asigurari de grup va înregistra o crestere mai mica în urmatorii câtiva ani, însa creste cererea pentru produse care raspund noilor nevoi ale angajatilor, cum ar fi asigurarile de sanatate (inclusiv sanatate mintala) si asigurarile pentru animale de companie. Deoarece forta de munca este acum formata din cinci generatii, asiguratorii trebuie sa ofere beneficii si produse suplimentare, mai bine adaptate profilurilor profesionale si demografice ale angajatilor, explica studiul. Portofoliile pot include noi tipuri de beneficii, cum ar fi îngrijirea vârstnicilor, optiuni de cresa la sediul angajatorului si chiar sprijin pentru adoptii", considera autorii.

În contextul nivelului atât de ridicat al incertitudinii globale si al presiunilor externe, competitivitatea asiguratorilor se va baza tot mai mult pe modele de capital mai agile, care asigura diversificarea riscurilor pentru a gestiona volatilitatea - de exemplu, riscul retinut de asigurator combinat cu reasigurarea prin terti - si pe structuri de finantare în colaborare care le permit sa transfere partial riscul catre pietele de capital si, astfel, sa-si asigure un capital cu o flexibilitate mai mare, sa-si largeasca baza de capital si sa-si îmbunatateasca rezilienta în cazul unor pierderi de mare amploare.

Acest tip de cooperare financiara si investitionala este doar unul dintre pilonii transformarii sectorului asigurarilor, subliniaza studiul. În acelasi timp, asiguratorii își intensifica eforturile de digitalizare, recunoscând ca avantajul competitiv depinde tot mai mult si de calitatea relatiilor cu clientii, de un management mai bun al riscurilor si de eficientizarea proceselor interne.

Infrastructura cloud, conexiunile API (application programming interface), dispozitivele IoT (Internet of Things) si inteligenta artificiala (IA) se numara printre cele mai frecvente inovatii si utilizari ale tehnologiei. Dronele pentru inspectarea acoperisurilor, imaginile prin satelit pentru triaj în cazuri de catastrofe si senzorii IoT pentru monitorizarea în timp real permit deja asiguratorilor sa previzioneze si sa minimizeze pierderile pe toate liniile de business.

Studiul Deloitte estimeaza ca, prin implementarea unor solutii bazate pe IA care detecteaza în timp real tentativele de fraudă, asiguratorii non-viata ar putea economisi până la 160 de miliarde de dolari până în 2032. Și departamentele de subscriere pot beneficia de inteligenta artificiala, deoarece asistentii IA pot procesa si prioritiza volume mari de cereri, permitând verificarea unui numar mai mare de polite fara a adauga personal nou.

Relatia cu clientii este unul dintre domeniile în care numerosi asiguratorii folosesc IA, prin intermediul asistentilor virtuali. Principalele obstacole în procesul de utilizare eficienta a IA sunt datele fragmentate si sistemele învechite, potrivit studiului.

În ceea ce priveste tehnologia, cea mai mare provocare este combinarea modernizarii tehnologice cu crearea unui mediu în care angajatii pot folosi date si instrumente digitale în activitatea lor zilnica, subliniaza studiul.

Asiguratorii se confrunta, de asemenea, cu presiuni structurale, cum ar fi consolidarea firmelor de brokeraj, evolutie care creste puterea de negociere a acestora din urma, si cu jucatorii non-traditionali (alternative risk players) care intra pe piata.

Asiguratorii își dezvoltă tot mai mult rețele de colaborare care cuprind entități din diverse industrii, permitându-le să-și extindă ofertele, să crească flexibilitatea operatională și să răspundă mai rapid nevoilor clientilor. De exemplu, companiile de asigurări pot dezvolta parteneriate cu furnizori de servicii de îngrijire la domiciliu și cu alți furnizori de wellness pentru a oferi servicii contra cost care să completeze portofoliile lor traditionale de produse și servicii. De asemenea, companiile de asigurări de viață pot colabora cu operatori de telecomunicații pentru a oferi produse de micro-asigurare de viață, mai indica studiul.

Deloitte furnizează la nivel global servicii de audit, consultanță fiscală și juridică, consultanță financiară și managementul riscului. Cu o istorie de peste 180 de ani, Deloitte acopera peste 150 de țări și teritorii. Deloitte România oferă, în cooperare cu Reff & Asociații | Deloitte Legal, servicii de audit, de consultanță fiscală, servicii juridice, de consultanță și managementul riscului, consultanță financiară, solutii de servicii și consultanță în tehnologie, precum și alte servicii adiacente, prin intermediul a 3.300 de profesioniști.