

Warszawa, 14.08.2019

Dlaczego europejskie towarzystwa ubezpieczeniowe zmagają się z transformacją cyfrową?

Europejska branża ubezpieczeniowa przeżywa trudny okres transformacji cyfrowej. W środowisku, w którym transakcje są nadal dokonywane głównie na papierze, przejście na technologię cyfrową wymaga nie lada odwagi.

W ciągu ostatnich kilku lat często zgłaszano obawy dotyczące gotowości sektora ubezpieczeń do przejścia od papieru do systemów cyfrowych, a nawet wątpliwości co do chęci branży w tym zakresie. Presja powolnego wzrostu gospodarczego i niskich stóp procentowych zmniejszyła zyski, ale głównym problemem dla sektora stała się jego zdolność do przejścia na technologię cyfrową. Ubezpieczyciele są przecież przyzwyczajeni do radzenia sobie ze wzrostami i spadkami stóp procentowych. Z drugiej strony, transformacja cyfrowa jest dla nich nowym wyzwaniem.

W ostatnim globalnym badaniu przeprowadzonym przez [KPMG](#) zapytano ponad 100 prezesów firm ubezpieczeniowych o ich plany dotyczące przejścia na system cyfrowy. Chociaż 61% respondentów postrzega ten przełom technologiczny jako szansę, a nie zagrożenie, mniej niż połowa badanych deklaruje zwiększenie inwestycji w innowacje technologiczne w ciągu najbliższych trzech lat.

W rozmowach z [Financial Times](#) Jon Hocking, analityk z Morgan Stanley w Wielkiej Brytanii, podsumował problem następująco: "[Branża ubezpieczeniowa] była jedną z pierwszych, które wykorzystywały technologię [informatyczną] w latach 70-tych i 80-tych, a częścią wyzwania jest to, że mają one bardzo złożoną infrastrukturę IT. Wyłączenie tego wszystkiego i przejście na nowy system jest trudne".

Duże firmy ubezpieczeniowe składują ogromne ilości papierowej dokumentacji - wszystko jest archiwizowane przez dziesiątki lat, często w odległych lokalizacjach, aby zmniejszyć koszty przechowywania. Archiwa muszą być zabezpieczone przed klęskami żywiołowymi i działalnością przestępczą, a dostęp do nich ma tylko upoważniony personel. A wszystko to ma swoją cenę - taką, która nieuchronnie obniża marże.

Jednym z głównych problemów stojących przed sektorem ubezpieczeń jest to, że podczas, gdy małe firmy [z branży fintech](#) proponują innowacyjne produkty wykorzystujące nowe technologie Internetu przedmiotów (IoT), tradycyjne podmioty usiłują wypełnić lukę za pomocą transakcji w formie papierowej, nie cyfrowej.

Również w Europie firmom ubezpieczeniowym niełatwo wygrać wojnę z papierem. Na przykład prawo UE stanowi, że dokumenty związane z umową ubezpieczenia na życie

muszą być przechowywane przez 10 lat po wygaśnięciu umowy. A w razie wypadku samochodowego informacje o wypadku należy zebrać w znormalizowanym dokumencie, który jest wypełniany ręcznie wraz z kopią wykonaną przez kalkę, której zeskanowanie lub odczyt maszynowy jest prawie niemożliwy.

Czy warto digitalizować wszystkie papierowe archiwa? Z pewnością nie, ponieważ ogromna większość archiwalnych dokumentów zostanie zniszczona bez konieczności ponownego przeglądania, a koszty digitalizacji, indeksowania i przechowywania dokumentów w formie cyfrowej byłyby olbrzymie.

Czy jest możliwe całkowite obycie się bez papieru? Z pewnością nie, biorąc pod uwagę fakt, że niektóre dokumenty nadal muszą być w formacie papierowym (choć różni się on w zależności od kraju), a niektóre dokumenty, takie jak kopie wykonane przez kalkę, nie mogą być digitalizowane. Więc jakie jest rozwiązanie?

Realną opcją jest stworzenie pomostu między dwoma światami, w którym dokumenty papierowe i cyfrowe mogą skutecznie i wydajnie współistnieć. [Inteligentne rozwiązania do przechwytywania dokumentów](#), mogłyby na przykład wykorzystać istniejące wielofunkcyjne infrastruktury drukarek do skanowania, weryfikacji, wyodrębniania, indeksowania i kierowania informacji z dokumentów papierowych, łącząc je płynnie z firmową infrastrukturą danych cyfrowych. Dzięki temu wiele typowych procesów może być znacznie bardziej efektywnych. Pracownicy często poświęcają dużo czasu na ręczne przetwarzanie dokumentów dotyczących roszczeń, a następnie na korygowanie błędów związanych z wpisywaniem danych. Jednak dzięki inteligentnemu przechwytywaniu pracownicy mogą skanować i digitalizować dokumenty papierowe w miejscu ich powstawania - na przykład w biurze agenta lub innym odległym miejscu. Dzięki temu przetwarzanie dokumentów staje się łatwiejsze, mniej jest czynności wykonywanych ręcznie i mniej wyszukiwania właściwych informacji.

Dzięki stworzeniu pomostu pomiędzy obydwooma światami papier i technologia cyfrowa mogą współistnieć, a procesy biznesowe stają się bardziej spójne. W rezultacie firmy ubezpieczeniowe mogą pozostać skoncentrowane na kliencie, zapewniając lepszą, efektywną obsługę, która harmonijnie łączy stare z nowym.



O Lexmark

[Lexmark](#) tworzy innowacyjne rozwiązania i technologie obrazowania, które pomagają klientom na całym świecie drukować, zabezpieczać i zarządzać informacjami z łatwością, wydajnością i niezrównaną wartością. Lexmark, logo Lexmark i Unison są znakami towarowymi firmy Lexmark International, Inc. zarejestrowanymi w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. Wszystkie inne znaki towarowe są własnością ich właścicieli.

Kontakt dla mediów:

Cohn & Wolfe

Zuzanna Gąsiorek

T: +48 885 198 778

E: zuzanna.gasiorek@cohnwolfe.pl

Izabela Wejcht

T: +48 883 505 757

E: izabela.wejcht@cohnwolfe.pl