

UDK: 061.7:655.535.5:368.021.24:368.021.72: 368.025.74(410)

Bojana N. Papović, dipl. filolog¹

PRIKAZ INOSTRANOG ČLANKA

ISPITIVANJE PRILIKOM PRIJAVE U OSIGURANJE

Ljudi koji žele da osiguraju svoju nepokretnost nisu uvek u mogućnosti da pruže odgovore na tehnička pitanja u vezi s njom. Štaviše, određena pitanja zbunjuju klijente – ne zna svako u kom je periodu sagrađena njegova kuća, niti da li u okruženju od 400 m postoji reka. U novijem vremenu, osiguravači se oslanjaju na digitalne tehnologije kako bi rehabilitovali postupak prijave u osiguranje, koji je za većinu osiguranika komplikovan i frustrirajući, imajući u vidu da je za pojedine vrste osiguranja domaćinstva potrebno odgovoriti na čak 50-70 pitanja. Istraživanja u Ujedinjenom Kraljevstvu pokazuju da 85 odsto osiguranika želi manji broj pitanja, a 16 odsto ne želi da unosi iste podatke pri svakoj novoj prijavi ili obnovi. Ključni deo rešenja jeste obogaćenje baze podataka o postojećim osiguranicima korišćenjem pouzdanih i dostupnih eksternih izvora (engl. *data enrichment*), jer se odgovori na mnoga pitanja koja interesuju osiguravače već nalaze u javno dostupnim informacijama. Mark Kanningam, suvlasnik „Whenfresh“-a, predlaže osiguravačima da podatke o nepokretnoj imovini prikupе na isti način kao i o automobilima – ako se svi podaci o automobilu mogu dobiti na osnovu registarskih tablica, zašto to ne bi važiло i za nepokretnu imovinu? Izvori mogu biti javno dostupne informacije i satelitski snimci, agencije za promet nekretninama i urbanistički planovi. Ponekad se mogu uzeti u obzir i podaci o stanju pre izgradnje kuće, jer saznanje o tome šta je ispod kuće može biti od ključnog značaja za određene rizike. Kuća „Lexis Nexis Risk Solutions“ pokrenula je aplikaciju za osiguranje domaćinstava koja se, kada osiguranik potvrdi svoje lične podatke, uključujući adresu stanovanja, za manje od jedne sekunde popunjava podacima o datumu izgradnje i broju spavaćih soba, čime se znatno smanjuje broj pitanja na koja osiguranik treba da odgovori (ponekad je samo potrebno da potvrdi jesu li podaci tačni). To osiguranicima olakšava prijavu,

¹ Autor prikaza je prevodilac u Kabinetu predsednika Izvršnog odbora Kompanije „Dunav osiguranje“ a. d. o. i koautor elektronskog englesko-srpskog *Rečnika osiguranja* (www.recnik-osiguranja.com) I-mejl: Bojana.Papovic@dunav.com

a pošto su podaci pouzdaniji, dobro je i za osiguravače. Elektronska trgovina razvija se upravo u tom smeru, a klijenti od osiguravača očekuju uslugu koju bi dobili od „Amazona“. „Aviva“ više ne zahteva od osiguranika da ponavljaju odgovore na ista pitanja, te je svaki obrazac za prijavu unapred popunjen podacima koje su osiguranici dostavili pri prethodnoj prijavi, kao i javno dostupnim informacijama. Uvid u rizik moguće je steći i povezivanjem sa društvima za selidbe ili putem telematike (kada je reč o motornim vozilima). Američka kuća za životno osiguranje „Legal & General“ nudi takozvanu „selfi“ kvotaciju, gde osiguranik može dobiti ponudu za životno osiguranje dostavljanjem „selfi“ fotografije. Iako se u daljem postupku zahtevaju dodatni podaci i potvrde, osiguravač na osnovu „selfija“ procenjuje starost, pol i indeks telesne težine, što mu je dovoljno za početnu kvotaciju. Kada je reč o osiguranju malih i srednjih preduzeća, društvo „Allianz“ koristi dinamičku, usmerenu tehniku postavljanja samo onih pitanja što se odnose na poslovanje osiguranika, te koristi javno dostupne podatke za razumevanje rizika i skraćivanje puta do pokrića. Upotreba javno dostupnih podataka ne predstavlja rizik u vezi sa zaštitom podataka, jer se Zakon o zaštiti podataka odnosi samo na podatke o ličnosti. Prema osiguravačima domaćinstava, najvažniji izvori podataka su: 75 odsto prethodni odštetni zahtevi, 65 odsto ostali članovi domaćinstva, 64 procenta lični podaci vlasnika kuće, 62 odsto drugi rizici, 59 procenata podaci o poplavama. „Rehabilitacija“ postupka prijave omogućava osiguravačima da procene koja su pitanja od značaja za preuzimanje u pokriće. Pitanja o nadzoru u okolini i ugrađenim sigurnosnim bravama bila su značajna pre 30 godina, ali danas su prevaziđena jer novija gradnja podrazumeva takve tehnologije. Takođe, osiguravači mogu dobiti pogrešnu sliku ako se oslanjaju samo na podatke kao što je datum izgradnje, jer kuća izgrađena 1905. godine do danas je verovatno renovirana. Koliko daleko možemo ići u skraćivanju obrasca za prijavu? Istraživanje „Lexis Nexis“-a govori da većina ljudi (85 odsto) smatra da je skraćivanje postupka prijave dobra ideja, te da je optimalno da prijava sadrži deset pitanja. S druge strane, ako taj broj bude još manji, poverenje osiguranika u osiguravajuću kuću može biti poljuljano. Klijentima je potrebno da znaju da će im osiguravajuće pokriće biti od koristi. Iako je trenutni fokus na podacima, postoje tendencije da se promeni i sam postupak prijave, s glasovnim asistentima poput Alekse i Gugl Asistenta, jer ljudi ne vole da zovu kol centar, već im je draža usluga u vremenu i mestu koje njima odgovara. Komunikacija s glasovnim asistentom dok spremate večeru primamljiva je opcija. Pored mogućnosti popunjavanja prijave kad god zažele, osiguranici dobijaju mnogo inteligentniji pristup. Kada pitanje nije jasno, glasovni asistent može pružiti dodatne informacije, fotografije ili zatražiti od osiguranika da dostavi svoje fotografije. Glasovni asistent koji zna gde se nalazi vaša nepokretnost i ima pristup informacijama o funkcionisanju vašeg doma posredstvom povezanosti s ostalim tehničkim uređajima, mogao bi pomoći da osiguranje postane samo još jedna komunalna usluga, kao voda ili struja. Očekivanja osiguranika od tendencije

skraćivanja obrasca za prijavu izražena u procentima izgledaju ovako: 68 odsto vlasnika domaćinstava veruje da je prihvatljivo da se propuste ili prilagode informacije u prijavi samo da bi premije ostale niske, 16 odsto nastoji da precizno odgovori na sva pitanja, 61 procenat je zabrinut da mogu slučajno zaboraviti da navedu neki podatak u prijavi, 16 odsto smatra frustrirajućim kada treba da dostave podatke koje njihov osiguravač već poseduje, 25 procenata veruje da bi njihov odštetni zahtev trebalo da bude pokriven i kada unete informacije nisu do kraja precizne. U svakom slučaju, pojednostavljeni postupak prijave u osiguranje od koristi je za osiguravajuću delatnost koja prati u istoriju tradicionalno ispitivanje prilikom podnošenja prijave, zajedno sa zastarelim pitanjima o sigurnosnim bravama.

Izvor

- *Sam Barrett, Application interrogation, Insurance Post, oktobar 2018. godine, str. 66-70*