

DOI: <https://doi.org/10.53486/9789975359030.23>

CZU: 368:004(478)

LA NUMÉRISATION - LE CHEMIN DU RÉSOUDRE DES PROBLÈMES SUR LE MARCHÉ DES ASSURANCES DE LA RÉPUBLIQUE DE MOLDOVA

DIGITALIZARE-CALE SPRE SOLUȚIONAREA PROBLEMEI PE PIAȚA DE ASIGURĂRI A REPUBLICII MOLDOVA

VÎRLAN Ecaterina, studentă, Specialitatea: BA,

Academia de Studii Economice din Moldova,

Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md

Telefon: 068136351

e-mail autor: virlan.ecaterina.sergiu@gmail.com

Résumé. *Il y a beaucoup de problèmes sur le marché de l'assurance de la République de Moldavie. Dans un environnement incertain, toujours en évolution, les solutions actuelles ne sont plus appropriées. Les nouvelles technologies sont des solutions forcément coûteuses, mais elles sont confortables à utiliser. On pourra survivre à condition d'accepter le changement, ce qui signifie que notre façon de travailler doit être plus rapide, plus flexible en vue d'offrir plus de bénéfices. Les nouvelles technologies offrent la possibilité d'analyser les risques, mais aussi pour minimiser le temps passé avec le client.*

Mots-clés: *marché de l'assurance, problème, technologie, solution*

JEL CLASSIFICATION: G22

INTRODUCERE

Piața asigurărilor Republicii Moldova cunoaște multe probleme care împiedică la dezvoltarea asigurărilor de viață, celor imobiliare, etc, și pune accent doar pe asigurările obligatorii. Sigur că, zilnic apar situații de risc, care cer o cheltuială suplimentară. Un asigurator performant trebuie să analizeze adecvat toate aceste riscuri și trebuie să compare, ce mai mult valorează: nimicirea continuă a riscurilor ori implementarea unor noi tehnologii de durată care vor asigura un mediu prielnic și confortabil. Digitalizarea este procesul actual, care ajută la rezolvarea acestor probleme fără implementarea unor metode periculoase.

Obiectivele cercetării date sunt de a analiza oportunitățile de dezvoltare digitală în domeniul asigurărilor Republicii Moldova, dar și de a prezenta unele programe, metode digitale de analiză, gestionare și comunicare, care vor ajuta asiguratorului de a nimici costurile inutile, care provoacă dificultăți de durată și care împiedică clientul de a avea încredere în companiile de asigurare naționale.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

„Concret, acoperirea prin asigurare în Moldova este de 10 ori mai mică decât cea la nivel european. Cum cifrele pot vorbi de la sine, printr-o comparație mai apropiată – cu România, un moldovean cheltuiește în medie pe an 23 de euro, în timp ce un român investește aproape 124 de euro

în siguranța sa și desigur suntem foarte departe de Austria, unde un cetățean austriac cheltuiește în jur de 2.000 de euro. ” (Veronica Malcoci, Președinte al Consiliului de Administrație al „Grawe Carat”) [4].

1. Problemele asigurării riscurilor în afaceri

Starea nefavorabilă a asigurării riscurilor în afaceri a apărut din cauza că în prima etapă de dezvoltare a pieței asigurărilor din Republica Moldova, companiile de asigurări nu aveau resursele necesare, dar odată cu dezvoltarea economiei de piață, s-a îmbunătățit și situația financiară. Pentru dezvoltarea asigurărilor de viață este necesară susținerea din partea statului. Însă legislația în vigoare limitează dezvoltarea acestora. Codul fiscal, și regulamentele în vigoare privind impozitul pe venit prevăd includerea în baza de calcul al impozitului persoanelor fizice a primelor de asigurare achitate de către angajator pentru asigurarea de viață, însă impozitul pe venit se reține și se achită către stat în clipa achitării primei de asigurare, cu toate că angajatul va avea un beneficiu real, care îl va obține peste o perioadă mai îndelungată.

Nu mai puțin importantă, vorbind de aspectele problematice ale pieței de asigurări interne este gama slab dezvoltată a serviciilor de asigurări prestate de asigurători. Astăzi, societățile de asigurări din țară oferă clienților doar 25-30 de produse de asigurări, pe când, în țările dezvoltate, gama serviciilor de asigurări prestate constituie peste 300 de diverse produse. Prognozarea dezvoltării pieței naționale de asigurări din Republica Moldova este dificilă și puțin probabilă, deoarece este puternic influențată de starea economiei țării în ansamblu, de gradul de dezvoltare a acesteia, de nivelul de trai scăzut al populației și de nivelul de cultură în asigurări. Grija principalelor cheltuieli pentru lichidarea consecințelor catastrofelor naturale cade asupra bugetului de stat. [5]

Pe piața Republicii Moldova a apărut o instabilitate economico-financiară. Absența unei politici normate în domeniul asigurărilor, la fel au un impact negativ asupra pieței asigurărilor. Motivele principale care au contribuit la formarea situației date sunt: nivelul scăzut al veniturilor pe locuitor și subestimarea rolului asigurărilor, asigurarea insuficientă a conformării la legislația în vigoare.

„O altă caracteristică a pieței noastre, care denotă încă o insuficiență maturizare a acesteia, este concentrarea pe segmentul asigurărilor auto (RCA, Carte Verde și CASCO), cu accent pe cele obligatorii, acestea fiind cele care generează cel mai mare volum de prime - peste 60% din totalul primelor subscrise.” (Veronica Malcoci, Președinte al Consiliului de Administrație al „Grawe Carat”) [4]

Este de remarcat faptul că scăderea pe piața asigurărilor din Republica Moldova s-a putut observa doar în cazul asigurărilor generale, în timp ce asigurările de viață au rămas aproape la nivelul anului 2019 (-0,04%). În ciuda declinului din sectorul non-viață, segmentul RCA, care ocupa aproape 32% din portofoliul total al pieței, a crescut cu peste 21% (pana la 461,27 milioane lei). În același timp, asigurările obligatorii CASCO au înregistrat o ușoară scădere de 1,86%, dar cota sa de piață a crescut cu aproximativ 2%. [6]

Printre tipurile de asigurări, asigurările auto continuă să domine. Valoarea primelor brute subscrise pe acest segment a atins valoarea de 264,28 milioane lei. În timp ce RCA și CASCO s-au menținut pe un trend crescător, primele brute subscrise pe Carte Verde au cunoscut o scădere 12,79% în primele trei luni ale anului 2021 atingând o valoare de 53,88 milioane lei, față de 61,79 milioane lei din anul 2020 ca urmare a restricțiilor impuse de pandemie. [7].

2. Digitalizare

Noile tehnologii în domeniul industriei de asigurare constituie o oportunitate pentru modernizarea pieței de asigurare, dar este și o provocare pentru companiile de asigurare, deoarece ele

trebuie să investească în implementarea softurilor și a metodelor necesare pentru executarea digitalizării.

Deci, companiile intenționează să investească anual aproximativ 5% din venitul realizat din vânzările digitale în procesul de digitalizare, această sumă fiind comparabilă cu o investiție în valoare de 907 miliarde dolari americani. [1] Principalele inovații digitale care transformă activitatea asigurătorilor vizează următoarele direcții:

1) Blockchain. Tehnologia blockchain poate fi folosită în serviciile de asigurare prin utilizarea contractelor-inteligente în care se pot vedea în regim real și transparent toate condițiile asigurării și informația privind achitarea despăgubirilor. Avantajul contractelor-inteligente în asigurare constă în posibilitatea de a conecta la rețea persoane terțe interesate, cum ar fi brokerii, auditorii etc. Iar transparența absolută oferită prin această tehnologie sporește încrederea populației în companii și reduce probabilitatea greșelilor. Tocmai din acest considerent companiile „American International Group” și „IBM” au eliberat deja primele polițe de asigurare digitale prin blockchain. [1]

2) Internetul lucrurilor (IoT). Dispozitivele digitale conectate la rețea care pot fi folosite în mașini și clădiri pot proteja oamenii și proprietățile și pot reduce astfel riscurile și despăgubirile. Tehnologiile încadrate în sistemele caselor inteligente permit minimizarea pierderilor și reducerea riscurilor de producere a inundațiilor sau incendiilor datorită sistemelor de avertizare timpurie. Serviciul de asigurare pentru drone și sateliți pot fi utilizate în inspecția riscurilor și evaluarea daunelor, inclusiv în sectorul agricol. Accesoriile inteligente ne monitorizează ritmul cardiac, calitatea somnului, distanța parcursă pe zi, iar, în multe țări, în cadrul unui contract de asigurare de sănătate se iau în calcul datele acestor dispozitive și oferă clienților posibilitatea obținerii unor reduceri. [1]

3) Machine learning (ML). Asigurătorii pot utiliza ML în procesul de subscriere, pentru a calcula volumul primelor și pentru a gestiona despăgubirile. La tehnologia ML se referă și biometria vocii care poate fi folosită pentru a identifica clienții când aceștia fac apel la centrele de contact, scutindu-i de inconveniențele de a introduce numere de polițe și parole, informații care nu întotdeauna le au la îndemână. O îmbinare a tehnologiei de analiză avansată, machine learning și analiză biometrică a vocii pot fi utile pentru îmbunătățirea calității serviciilor de asigurare și creșterea satisfacției clienților. Datele vocale analogice obținute de centrele de apeluri pot fi convertite în formate digitale după care pot fi analizate pentru a identifica emoțiile clienților și pentru a ajusta ofertele de livrare sau tipurile de produse. Procesul manual de control al calității verifică mai puțin de 1% din înregistrări, ceea ce este insuficient. [1]

4) Realitatea virtuală (VR). Tehnologia VR are și potențialul de a transforma modul în care se colectează informațiile de subscriere, precum și modul în care sunt soluționate reclamațiile. De exemplu, un asigurător ar putea folosi VR pentru a crea o imagine tridimensională a unei încăperi sau pentru a reconstrui un accident în detaliu. [1]

Impactul implementării inovațiilor digitale în asigurări a fost analizat de compania „Google” în comun cu „Bain”. Rezultatele studiului au arătat că implementarea tehnologiilor poate spori veniturile unui asigurător cu 28% și poate reduce despăgubirile cu 19%, iar costurile administrative de contractare a polițelor de asigurare pot fi reduse cu 72%. [1]

Digitalizarea pieței asigurărilor conduce la modificarea posibilității de analiză a datelor despre clienți pentru a înțelege mai bine care sunt nevoile și riscurile apărute. Grație aplicării tehnologiilor, se reduce timpul de procesare a cererilor, frecvența și severitatea reclamațiilor. Principalul avantaj

oferit de noile tehnologii este dezvoltarea pieței de asigurări care are loc grație răspândirii rețelei de distribuție și creșterii numărului de clienți, reducerii cheltuielilor, dar și majorării eficienței funcțiilor de back-office prin tranzacții mai rapide, mai transparente și fără greșeli.

În afară de avantajele oferite, există și o mulțime de provocări legate de digitalizarea asigurărilor. Acestea sunt: nevoia de a calibra serviciile la solicitările și nevoile clienților; disponibilitatea non-stop pentru deservirea clienților; costuri de implementare a tehnologiilor și timp pentru realizare; constrângerile culturale și de educație.

Schimbarea digitală în industria asigurărilor vine și cu multe probleme. Aproape fiecare al 3-lea asigurător (32%) consideră că problema principală ține de dificultățile în schimbarea culturii corporative. În același timp, 28% consideră că costurile ridicate de implementare sunt o barieră în avansarea schimbării digitale în industria asigurărilor. De asemenea, tradițiile și tehnologiile moștenite ale asigurătorilor (21%) și barierele de reglementare (19%) sunt văzute ca probleme care împiedică viitorul industriei. [1]

CONCLUZII

Digitalizarea atinge piața asigurărilor și obligă întreprinderile să integreze noile tehnologii în planul lor de dezvoltare, pentru a introduce companiile mai ușor în mediul actual. Scopul digitalizării este de a dezvolta piața asigurărilor în folosul clientului, dar și de a minimiza cheltuielile și timpul de deservire. Asigurătorii nu trebuie să nege schimbările tehnologice, ci din contra să dezvolte noi metode de interacțiune cu clientul, alte modalități de a evalua și gestiona riscurile și a problemele apărute pe parcurs. Astfel asigurătorul va obține succes.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE:

1. https://ince.md/uploads/files/1530285986_digitalizare.pdf
2. <https://www.mold-street.com/?go=news&n=9141>
3. http://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/2771/Conf_UTM_2014_Vol_III_pg381_384.pdf?sequence=1
4. <https://agora.md/stiri/77675/piata-de-asigurari-din-moldova-evolutie-pandemie-si-potential-interviu-cu-veronica-malcoci-sefa-grawe-carat>
5. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Problemele%20asigurarii%20riscurilor%20in%20afaceri%20si%20directiile%20principale%20de%20dezvoltare%20a%20pietei.pdf
6. https://www.xprimm.md/Piata-asigurarilor-din-Republica-Moldova-a-scazut-cu-11--in-2020--pana-la-1-45-miliarde-lei-articol-189-65871.htm?fbclid=IwAR3ouKhfe1FHL1UfMiYnXqn8tD_9mh0HkToNInoTpqrV5pUoNi3f2FbHSs
7. <https://www.xprimm.md/Piata-de-asigurari-din-Republica-Moldova-a-crescut-cu-aproape-15--in-primele-trei-luni-ale-anului-2021--Vezi-clasamentul-comaniilor-articol-189-66400.htm>

Coordonator științific: MĂRGINEANU Aureliu, dr., conf. univ.
Academia de Studii Economice din Moldova,
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
e-mail: aurelmargineanu@mail.ru