

Digitalizare si paperless
O necesitate pentru brokerii de asigurare

ECFS, Brasov, 22.03.2019

Tematica:



De ce digitalizare?

Contextul general este favorabil digitalizarii ?

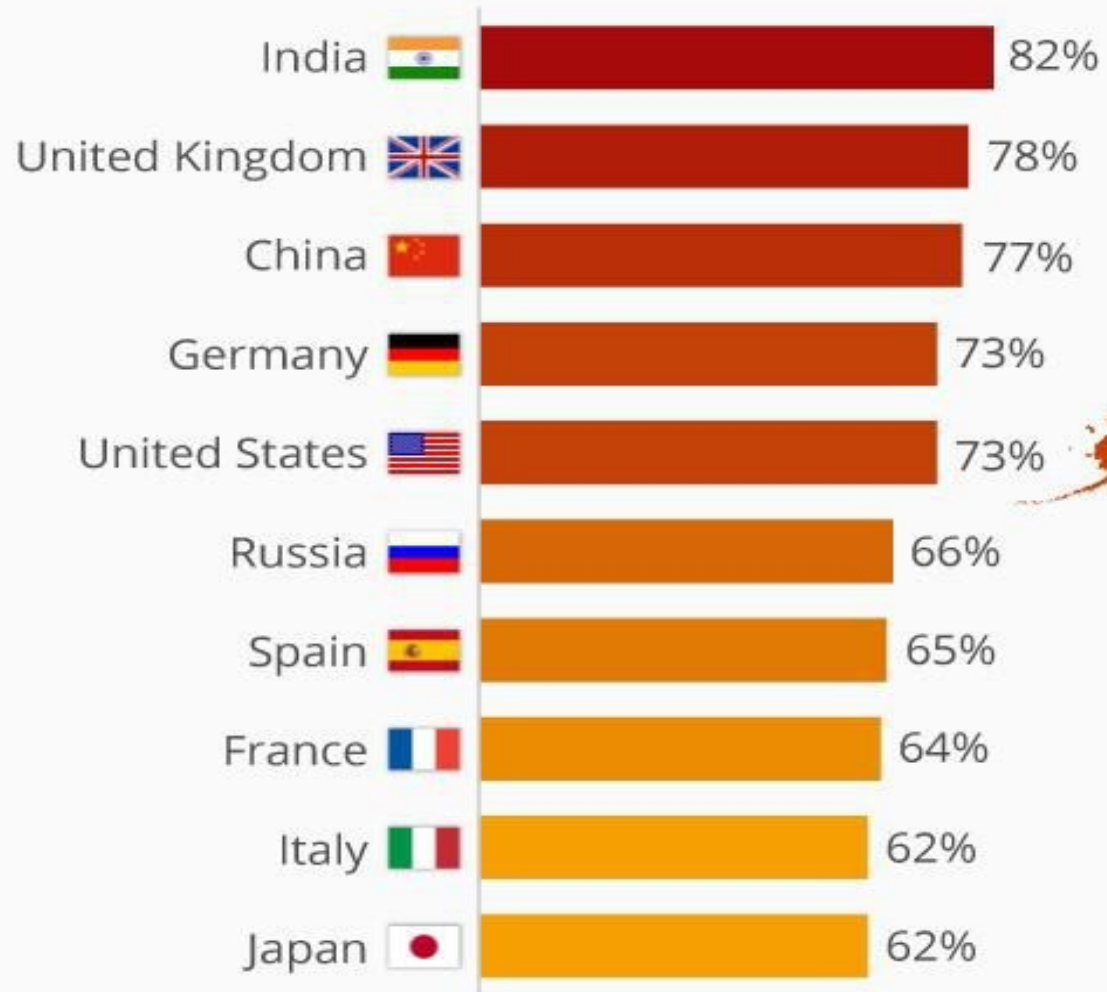
Care sunt asteptarile clientilor de asigurari ?

Cerinte legislative introduse de GDPR si IDD

Studiu de caz:solutia MIB

Where People Can't Live Without The Internet

Share of respondents who can't imagine life without the internet



de ce digitalizare ?

TOP PRIORITIES (MONEY + TIME + STAFF + TRAINING) BY REGION (INSURERS AND REINSURERS)



WORLD

NORTH AMERICA

ASIA-PAC

EUROPE

1 st	Digital Innovation	59	Digital Innovation	54	Digital Innovation	60	Digital Innovation	59
2 nd	Customer Centricity	56	Analytics	53	Customer Centricity	55	Customer Centricity	56
3 rd	Analytics	51	Underwriting	53	Analytics	53	Analytics	51
4 th	Claims	47	Customer Centricity	51	Distribution	43	Claims	49
5 th	Underwriting	44	Claims	46	Claims	38	Regulation	40
6 th	Product Development	41	Product Development	43	Product Development	38	Product Development	38
7 th	Regulation	35	Distribution	31	Pricing	36	Pricing	35
8 th	Distribution	33	Regulation	29	Underwriting	33	Underwriting	34
9 th	Pricing	30	Risk Management	29	Regulation	31	Distribution	31
10 th	Risk Management	21	Pricing	26	Internet of Things	29	Internet of Things	24
11 th	Internet of Things	19	Cybersecurity	17	Mobile	16	Mobile	19
12 th	Mobile	18	Mobile	17	Fraud	15	Risk Management	16
13 th	Cybersecurity	12	Internet of Things	13	Risk Management	14	Cybersecurity	13
14 th	Fraud	10	Fraud	9	Cybersecurity	11	Fraud	11
15 th	Investment Management	4	Investment Management	9	Investment Management	8	Investment Management	4

de ce digitalizare ?

On Oct 31, 2017, 01:01pm,
John Nosta , in the
electronic edition of
Forbes, a great article about
technology: **The New
Hierarchy Of Needs:
Food, Water, ...Tech!**



**Tehnologia si Internetul sunt deja conectate cu
umanitatea. Smartphone-ul este o parte din tine si
joaca un rol important in dezvoltarea ta.**

Poate ca, asa cum scrie John NOSTA pentru FORBES,
***"este momentul sa aruncam o noua privire la
Piramida lui MASLOW si sa vedem care este locul pe
care tehnologia il cere in aceasta piramida."***

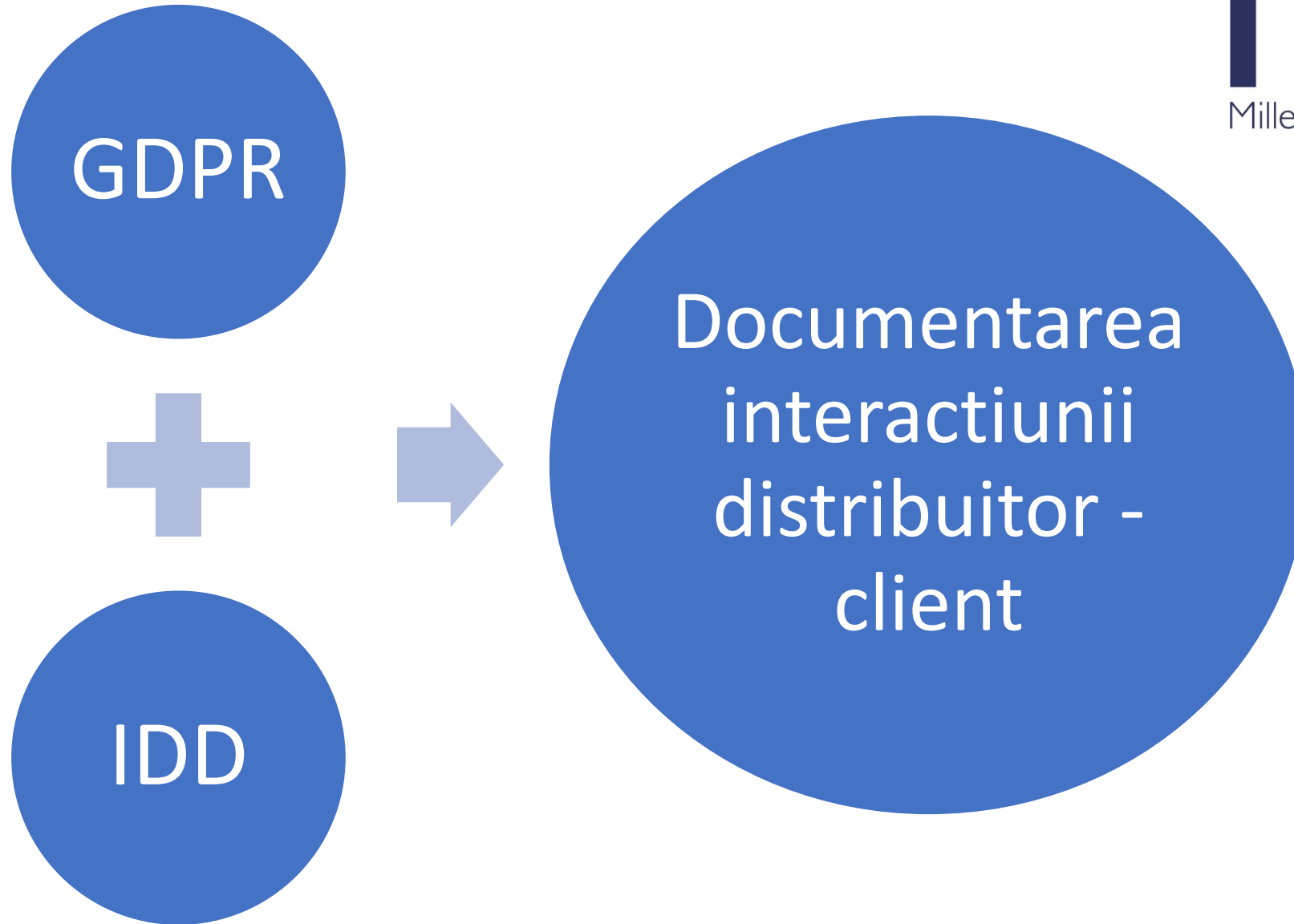
Care sunt asteptarile clientilor ?

**Produse/ Solutii
usor de accesat,
inclusiv electronic**

**Pret corect, pe
care si-l pot
permite**

**Produse usor
de inteles, si
care acopera
nevoi reale de
protectie**

Care sunt cerintele legale ?



Flux al interactiunii cu clientul, Etapa I



Etapa I- a Informari prealabile si culegere date, cuprinde:

Pas 1 : informare prealabila de broker si consimtamant pe GDPR, dupa caz

Pas 2: transmiterea informarii prealabile pe IDD, conform Anexa 19 la Norma 19

Pas 3: completare DNT

Feed-back necesar de la client, prin :

- semnarea informarii GDPR, ca dovada de primire, daca nu are/nu furnizeaza adresa de email;
- semnarea informarii IDD, ca dovada de primire, daca nu are/nu furnizeaza adresa de email;
- semnarea DNT

Flux al interactiunii cu clientul, Etapa a II-a



Etapa a II-a Ofertare, cuprinde:

Pas 4: transmitere calculatie comparativa pt minim 2 produse, cu consultanta inclusa (cu exceptia cazului cand clientul opteaza pt neacordarea consultantei)

Pas 5: transmitere PID-uri aferente calculatiilor prezentate, sau KID-uri (pt. asigurarile de viata), si conditii de asigurare complete

Feed-back necesar de la client, prin:

- desemnarea optiunii sale pt unul din produsele ofertate
- semnarea PID-urilor, ca dovada de primire, daca nu are/nu furnizeaza email;
- semnarea conditiilor complete de asigurare pt produsul ales, ca dovada de primire, daca nu are/nu furnizeaza email;

Flux al interactiunii cu clientul, Etapa a III-a



Etapa a III-a Emitere polita:

Pas 6: emitere polita si transmitere, eventual cu decont.

Pas 7: transmitere informare GDPR de la asigurator

Feed-back necesar de la client, prin:

- semnarea politei, cu exceptia RCA si PAD;
- semnarea informarii GDPR emisa de asigurator odata cu polita, ca dovada de primire, daca nu are/nu furnizeaza adresa de email

In total: 3 interactiuni, 7 semnaturi, 9 - 11 doc., minim 20 pagini

De ce digitalizare ?

**Așteptările
clientilor, de
simplitate și
usurintă în
accesarea
asigurarilor**



**Documentarea
interacțiunii cu
clientul, cerută de
IDD și de GDPR**

Solutia MIB: Digitalizare si Paperless



Dotarea tuturor Brokerilor cu tablete moderne de 10.1 inchi + tastatura + husa + 5Gb/luna abonament de date.

Tabletele alese:

Sunt robuste si arata elegant;

Sunt usor de utilizat, datorita tastaturii.

Durata de viata mare, de peste 2 ani, datorita utilizarii exclusiv pt business.



Solutia MIB: Digitalizare si Paperless



Veritabil work-tool securizat, prin incastrarea in mod kiosk:

- Fara conexiune prin wi-fi, ci doar Orange, tunel cu serverul MIB
- Fara acces la setarile tabletei
- Fara posibilitate de a accesa alte site-uri decat cele presetate;
- Fara jocuri, muzica si filme;
- Fara stocarea pe tableta a documentelor generate, salvate temporar, sau fotografiate

Solutia MIB: Digitalizare si Paperless



Tabletele vin configurate din start cu:

- **aplicație OCR**, pentru “citirea” CI si import date in softul de ofertare si emiterie asigurari;
- **semnatură electronica client direct pe tabletă**, pentru orice document pdf: informare pe GDPR sau IDD, DNT, PID-uri, conditii de asigurare complete, chiar si polita.
- Up-load rapid si instant in baza de date cu foto ale documentelor aferente politei, respectiv: permis de conducere, CI, acordurile și consimțămintele printate și semnate olograf de client. Nu se stochează nimic pe device.
- **Web-mail**
- **whatsapp** pe tableta;
- **Printare prin Google print**
- **Iconite pt acces rapid catre toate site-urile utile**: Asiguratori, ASF, ISF, Indocta, Coduri postale, si altele

Avantaje solutie



1. **Conformarea mai usoara la GDPR**
2. **Conformarea mai usoara la IDD**
3. **Reducerea consumului de hartie si toner**, deci costuri mai mici si ecologie
4. **Reducerea timpului** necesar cu printare, scanare si up-load documente
5. **Reducerea costurilor** generate de capacitatea de stocare digitala si fizica
6. **Mobilitate**, prin acces la ofertare/emitere de oriunde exista semnal Orange
7. **Ofertare si emitere securizata**
8. **Imagine** de profesionisti in trend cu tehnologia.
9. Suport pt. aplicatie ulterioara de tip CRM

Solutia MIB: Digitalizare si Paperless



Costurile solutiei se împart între MIB si partenerii (asistentii in brokeraj) utilizatori, astfel:

Partenerii suporta doar abonamentul pt tabletele si datele mobile (5 Gb), 11 eur/luna + TVA

MIB suporta costurile date de :

- Implementarea GDPR la nivel de baze, a politicilor si procedurilor specifice, inclusiv DPO
- Implementarea cerintelor IDD in fluxul de lucru;
- aplicatia si solutiile OCR si ulterior CRM;
- Aplicatia pt semnatura electronica din partea clientului;
- Semnarea digitala in server a tuturor documentelor stocate;
- Dezvoltarile IT necesare pentru interfatarea cu softul de brokeraj SIMBA;
- Testarea si implementarea solutiei, ulterior mentananta si suport IT

In loc de concluzii

Jacques ATTALI, in cartea sa "*A Brief History of the Future*" :



*" In 2025, doua industrii vor domina:
industria asigurarilor si industria de divertisment;
Fiecare afacere si fiecare natiune se vor organiza in
functie de aceste doua nevoi..."*

**Viitorul industriei este luminos,
iar succesul le surade celor curajosi !**

Va multumesc pentru atentie !

Q & R ?