



XXV. seminar s področja
avtomobilskega zavarovanja

Več obrazov digitalizacije v zavarovalništvu

**Zoran Milošević,
Zavarovalnica Triglav, d.d.**

April 2019





Okolje

Tehnološke spremembe

- Big data
- IoT, Senzorika
- AI, nevronske mreže, boti
- Hitrejši cikli inovacij

Družbene spremembe

- Menjava generacij in navad
- Dostop do informacij in znanja
- Staranje evropskega prebivalstva
- Povezljivost & socialna omrežja

Podnebne spremembe

- Število in intenzivnost naravnih katastrof

Finančne in politične razmere

- Stanje finančnih trgov
- Politična nestabilnost



Panoga

- Digitalizacija, avtomatizacija procesov
- InsurTech
- Novi poslovni modeli
- M&A, alternativne naložbe
- Povezanost ekosistemov & partnerstva
- Zaostrovanje regulative in zakonodaje
- Zahtevnejši trg dela



Pričakovanja strank

- Enovita, celovita, odzivna, odlična in enostavna fizična in digitalna izkušnja
- Digitalna interakcija - kjerkoli, kadarkoli
- Takojšnja dosegljivost
- Prilagodljivost & personalizacija
- Izkušnja vs. lastništvo (Uber, Airbnb, Netflix...)
- Svobodna izbira
- Self-service



Aktualna vprašanja digitalizacije

- Kako je z uresničevanjem
(futurističnih) napovedi v praksi?
- Kako ločevati med „hard core“
digitalizacijo in zgolj digitalno šminko?
- Kako sodelovati/tekmovati z
Insurtech partnerji?

Primer: State Farm Robo Agent

<https://youtu.be/KIWfc9a1YI>



