

# DIGITAL : gate closing, požurite..

Mladen Gavrančić  
Predsjednik uprave,  
OTP Osiguranje

\*Stavovi i procjene ovdje iznesene su osobne naravi i ne odražavaju stav Društva i/ili OTP Grupe

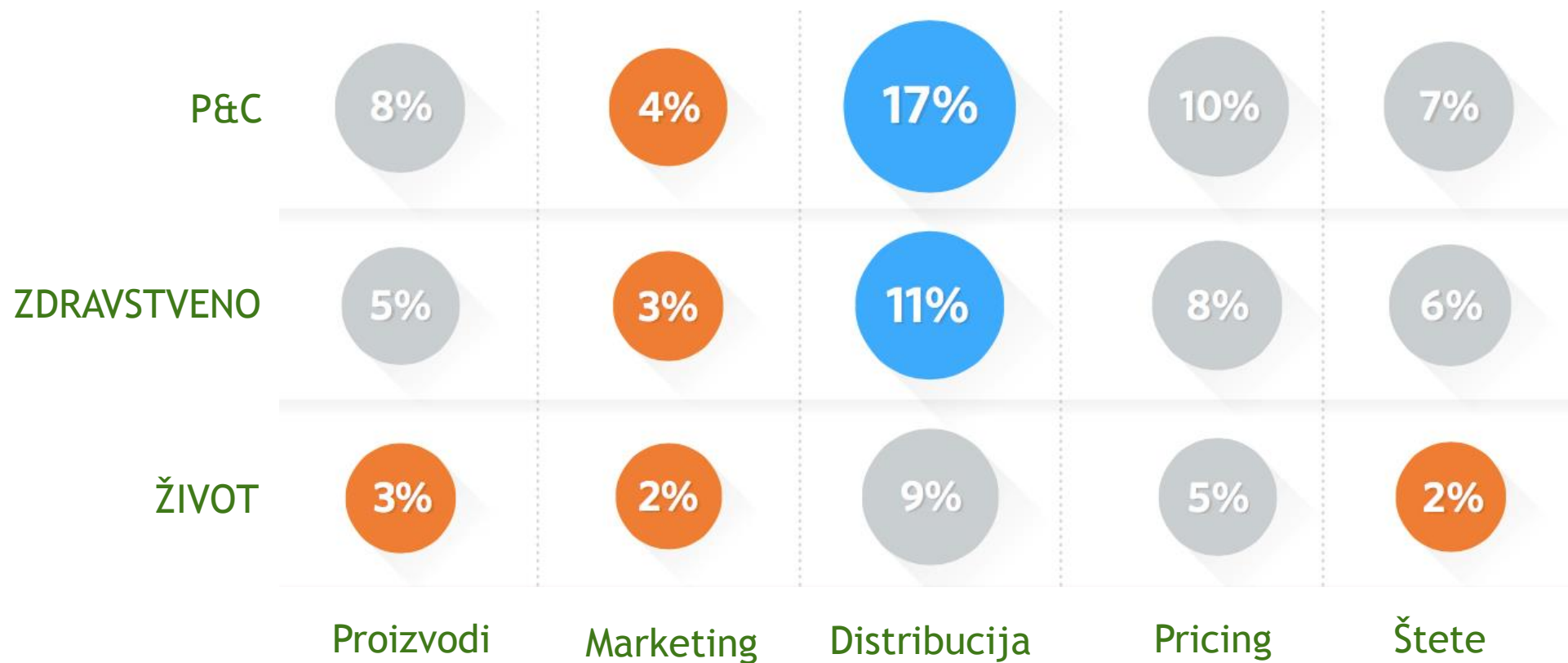
# Treba se ukrcati, koji izlaz..?

## International Departures

Zašto i kamo putujete?

Flight No	Destination	Time	Gate	Remarks
CX7183	Zadovoljstvo klijenta	7:50	A-11	Gate closing
QF3474	Jednostavnost	7:50	A-12	Gate closing
BA372	Troškovi	7:55	B-10	Boarding
AY6554	Proizvodi	8:00	C-33	Boarding
KL3160	Komunikacija	8:00	F-15	Boarding
BA8903	Štete	8:05	B-12	Gate lounge open
BA710	Distribucija	8:10	C-12	Check-in open
QF3371	Brzina razvoja	8:15	F-10	Check-in open
MA4866	Segmentacija	8:15	F-12	Check-in at kiosks
CX7221	...	8:20	G-32	Check-in at kiosks

# Koja područja se razvijaju



Izvor: McKinseyPanorama Insuretech database 2017, 500 obrađenih inicijativa u osiguranju

# Insurtech inicijative u svijetu

	%
1. Big Data i strojno učenje	20
2. SaaS softver kao usluga, Cloud	21
3. UBI-Usage based insurance	13
4. IoT Internet of things	12
5. Robotski savjetnici	10
6. Gamification	9
7. Peer-to-peer police	4
8. Blockchain	5
9. Mikro osiguranje	3

• Izvor: McKinseyPanorama Insurtech database 2017, 500 obrađenih inicijativa u osiguranju

# Hrvatska

- ▶ Kakvi su naši klijenti
  - ▶ Koje inicijative ima smisla raditi
  - ▶ Tko može ponuditi rješenja
  - ▶ Što s bankama
- 
- ▶ Razvoj vlastite digitalne strategije

# Na što se usmjeriti

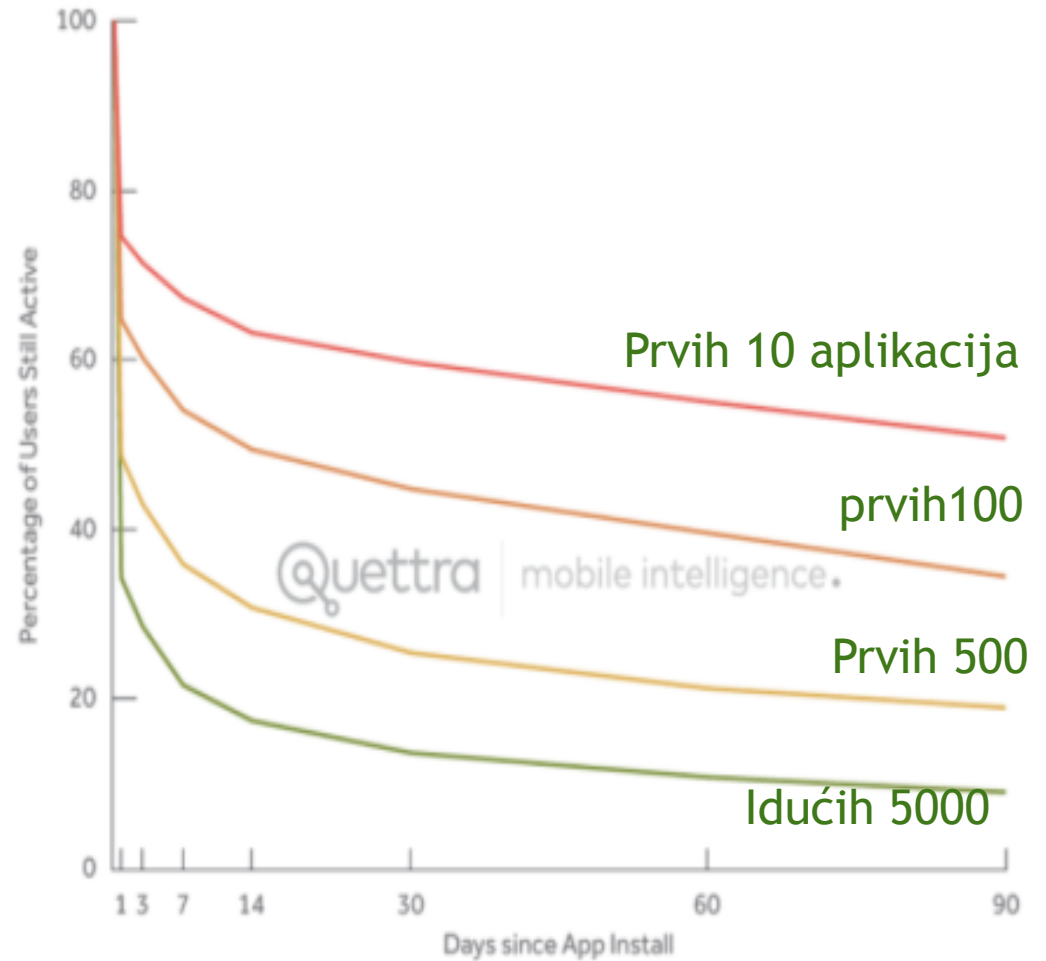
- ▶ Integracija digitalnih inicijativa - imamo li izbora u Hrvatskoj
  - ▶ Aplikacije za praćenje vožnje - da li zbog Ubi ili je to alat za kontakt, spot prodaja
  - ▶ “Big data” - podaci koje imamo PLUS što klijent želi podijeliti
    - ▶ Zajednički klijenti → banke, kartice..
  - ▶ AI/ Strojno učenje - što s podacima (App, vlastiti izvor, drugi izvori)
    - ▶ Npr. asistirano učenje - znamo li postaviti pitanja?
  - ▶ Socijalne mreže - kako biti prisutan
  - ▶ Chat i robo suradnici
- ▶ Izazovi: kako obraditi nove informacije koje ćemo pribaviti
  - ▶ Tko će to obaviti → naši djelatnici (novi) → novi oblici partnerstva → ekosustav
  - ▶ Regulatorna - GDPR

# Klijenti

- ▶ Millenials (Gen Y): visoka očekivanja, nemilosrdan izbor, malo kriterija
- ▶ Gen X otkriva nove potrebe, uči od Y
  - ▶ Interaktivno iskustvo
  - ▶ Transparentnost cijena
  - ▶ Isporuka odmah i sada
  - ▶ Život na netu, društvene mreže
  - ▶ Smartphone kao glavni kanal informiranja
- ▶ A s druge strane, starenje našeg stanovništva ?

**Imate li svoju aplikaciju ??**

# Koliko klijentu znači aplikacija





# Što s bankama

- ▶ Mobilno bankarstvo - Plaćanje Photo pay → koliko će dugo trajati korist ?
  - ▶ Blockchain ?
  - ▶ Deregulacija platnog prometa ?
- ▶ Banke u Hrvatskoj su u većini pribavile NIAS certifikate klase 3....
  - ▶ što je to uopće
- ▶ NIAS klasa 4 = zakonski utvrđen napredni elektronički potpis (el. Os Iskaznica)
- ▶ Vodeće banke omogućuju na svojoj tehnologiji i druge certifikate klase 4
- ▶ **Osiguranja u pravilu ne koriste digitalne kanale banaka**
- ▶ Mobilno bankarstvo će ubrzo omogućiti potpuno i trenutno ugovaranje poslova

# Osiguranje će se brzo mijenjati

- ▶ Tranzicija u punom opsegu → usluga
  - ▶ Klijenti ni ne žele „proizvod”
  - ▶ Sektor se već zove “Financial services”
  - ▶ Sad će to i postati → oni koji će u njemu ostati 😊
- ▶ Klijent u centru, ostalo je (samo) tehnologija