

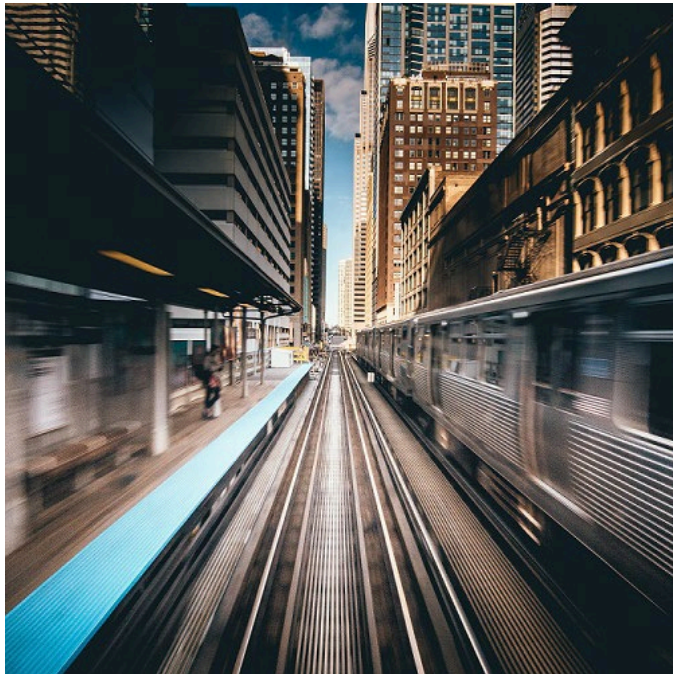
Główne wyzwania operacyjne stojące przed zakładami ubezpieczeń w Polsce

Grzegorz Kubiak

12 grudnia 2022 r.

Seminarium Polskiej Izby Ubezpieczeń „Zamknięcie Roku 2022”

Wprowadzenie



Tempo zmian w dzisiejszym świecie jest bezprecedensowe. Naszym zdaniem transformacja ta dotyczy również ubezpieczeń i warto być świadomym, jakie wyzwania stoją przed nami.

Przygotowaliśmy zestawienie najważniejszych według nas zagadnień, dla których zrozumienie problemu i możliwych rozwiązań może być kluczowe aby uzyskać biznesową przewagę nad konkurencją i zwiększyć zaufanie klientów.

Każdy z kolejnych slajdów zawiera omówienie danego wyzwania, statystyki z nim związane oraz nasze obserwacje wynikające ze znajomości rynku ubezpieczeń i jego otoczenia, które jako KPMG zdobyliśmy realizując szereg projektów konsultingowych i audytowych dla wielu grup ubezpieczeniowych w Polsce i na świecie.



01 Sytuacja ekonomiczna



Inflacja jako największy powód do zmartwień na całym świecie

Świat w ostatnich kilku latach mierzy się z wieloma szokami, które mają wpływ na gospodarkę. Jak wynika z badania przeprowadzonego przez Ipsos*, inflacja jest największym problemem ludzi na świecie – 40% osób wskazuje ją jako powód do zmartwień. W Polsce jest to jeszcze wyższa liczba: 67%, a dodatkowo sytuacja ekonomiczna jest zła zdaniem aż 76% społeczeństwa.



Inflacja galopująca

- W kontekście rynku ubezpieczeniowego, inflacja może mieć znaczący wpływ na wysokość wypłacanych świadczeń.
- Niepokój społeczny oraz wyższe wydatki gospodarstwa domowego skutkują również rezygnacją z dóbr niepriorytetowych.
- Powiązaniem efektem negatywnym dla firm może być także wzrost kosztów operacyjnych firmy.



Efektywność kosztowa

- W trudnych czasach wysokiej inflacji wiele firm myśli o amortyzacji poprzez ograniczenie kosztów.
- Oprócz standardowych metod ograniczania kosztów takich jak ograniczenie powierzchni biurowej (w szczególności w kontekście powszechnej od pandemii pracy zdalnej), na uwagę zasługuje trend odchodzenia od płatnego, licencjonowanego oprogramowania na rzecz rozwiązań open source.



Inne problemy

- Coraz mniejszym problemem w oczach ludzi w Polsce i na świecie jest COVID-19.
- Oprócz inflacji pojawiają się jednak nowe zmartwienia, takie jak zmiana klimatu czy wojna – Polska jest według wspomnianego badania najbardziej obawiającym się jej krajem.
- Co ciekawe, jednocześnie stosunkowo niewielu Polaków obawia się bezrobocia – jedynie 10%.

* What worries the world - September 2022 | Ipsos

02

Ryzyko cyber



Budowanie zaufania przez cyberbezpieczeństwo i prywatność

Teraz, gdy żyjemy w zdigitalizowanym świecie, każda część firmy zależy od uczciwości, integralności i przejrzystości w sposobie gromadzenia i przetwarzania informacji. Systemy powinny być odporne, niezawodne i zdolne do szybkiego reagowania w obliczu zakłóceń. Cyberbezpieczeństwo i prywatność mają do odegrania kluczową rolę w budowaniu zaufania.



Zalew danych

- Firmy pozyskują dane na coraz większą skalę. Rosną obawy dotyczące sposobu ochrony, wykorzystywania i udostępniania danych.
- Firmy przyznają, że zajmują się obecnie bardziej rozbudowanym gromadzeniem lub analizowaniem danych klientów.
- Rośnie jednocześnie liczba cyberataków – efekt nasilił się szczególnie od czasu pandemii.



Wartość w zaufaniu

- Zaufanie liczy się bardziej niż kiedykolwiek — i nie dotyczy tylko reputacji. Zwiększenie zaufania tworzy przewagę konkurencyjną i zwiększa zyski.
- Organizacje przyznają, że zwiększone zaufanie prowadzi do poprawy rentowności.
- Najczęściej jednak wymagania dotyczące bezpieczeństwa informacji są kształtowane przez wymogi compliance.



Ubezpieczenia

- Wzrost istotności tematu cyberbezpieczeństwa może być postrzegany również jako szansa dla zakładów ubezpieczeń na stworzenie nowych produktów ochronnych.
- Globalny rynek ubezpieczeń cybernetycznych rozwija się szybko, a roczny wzrost wynosi około 25%.

03

Wyzwania regulacyjne



IFRS 17 to jednocześnie szansa i wyzwanie dla zakładów ubezpieczeń

W 2017 roku Rada Międzynarodowych Standardów Rachunkowości (IASB) ogłosiła standard IFRS 17, który wprowadza nowe podejście do wyceny zobowiązań ubezpieczeniowych oraz rozpoznawania przychodów i zysków/strat. To na pewno główne wyzwanie dla wielu firm, ale nie brakuje jeszcze innych nowych potrzeb związanych z regulacjami.



Życie z IFRS 17

- Mimo że wiele firm jest już na końcu procesu wdrożeniowego, wyzwaniem dla wielu pozostaje m.in. wpływ IFRS 17 na raportowanie zarządcze, a w szczególności zmiana procesu planowania finansowego oraz ustalania nowych KPI.
- Złożoność i wymagana większa rozdzielczość obliczeń skutkują rozszerzeniem procesu raportowego o dodatkowe narzędzia obliczeniowe i analityczne.



Nowe rekomendacje

- KNF wydał nowe rekomendacje dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych. Według nadzoru zmiany te mają na celu ograniczenie ryzyka po stronie zakładów i są proklienckie, jednak wzbudzają one pewne kontrowersje.
- Nowe wytyczne prawdopodobnie podniosą koszty szkód, a tym samym mogą wymusić konieczność podniesienia cen.



Zmiany na horyzoncie

- Planowana jest także nowelizacja rekomendacji U - sprzedaż ubezpieczeń w bankach ma podlegać zmienionym zasadom.
- Głównym celem nowych przepisów ma być walka z missellingiem.

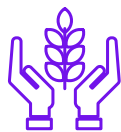
04 ESG



Kreowanie pozytywnego wpływu na planetę i ludzi liczy się jak nigdy dotąd

TIME IS RUNNING OUT!

Nową normą staje się, że ESG powinno stanowić trzon strategii firmy i kształtować narrację wokół celu organizacji. Każdy aspekt działalności jest poddawany ocenie – to jak traktowani są pracownicy, jak wygląda łańcuch dostaw, jak używane i zarządzane są dane, aż po to, w jaki sposób działalność biznesowa oddziałuje na środowisko naturalne.



Więcej niż wynik

- Wskaźniki ESG mają coraz większe znaczenie dla inwestorów i mogą decydować o przyszłości firmy. Należy jednak pamiętać, że wskaźniki są tylko wynikiem tego, co firma robi i w jaki sposób postępuje.
- Ujawnione dane i ich przejrzystość mają kluczowe znaczenie dla uchwycenia zaangażowania biznesu w ESG i udowodnienia odporności biznesowej i zrównoważonego rozwoju.



Znaczenie ESG rośnie

- Nastroje i trendy europejskie pokazują, że temat ten będzie z każdym rokiem nabierał na znaczeniu.
- Wybory konsumenckie również coraz częściej uwzględniają kwestie etyki – według badań klienci są bardziej skłonni do zakupu gdy firma opowiada się za kwestią, na której im zależy, ale także gotowi są zrezygnować ze znanych im produktów gdy dowiedzą się, że firma wspiera problem sprzeczny z ich przekonaniem.



Wpływ ubezpieczycieli

- Oczekuje się, że firmy ubezpieczeniowe odegrają kluczową rolę w przejściu na bardziej ekologiczną gospodarkę.
- Mogą one nie tylko wprowadzać zmiany poprzez odpowiedzialne operacje i alokację aktywów, ale także przez zachęcanie innych firm i osób prywatnych, poprzez uwzględnianie czynników środowiskowych, społecznych i rządowych w underwritingu.

05 Strategia pricingu

Adekwatna taryfikacja
jest filarem działalności
zakładów ubezpieczeń

Ostatnie miesiące i lata przyniosły wiele zmian w otoczeniu w którym funkcjonują zakłady ubezpieczeń. Specyficzna sytuacja rynkowa spowodowała, że obserwowane wysokości szkód, częstości szkód, zachowania, bądź struktura klientów istotnie zmieniły się w porównaniu do poprzednich okresów. Adekwatna taryfikacja stała się jeszcze bardziej ważna.



Wojna cenowa

- Zakłady utrzymują niskie marże, oczekując na poprawę sytuacji na rynku
- Jednocześnie pojawiają się dodatkowe nowe czynniki, tj. inflacja 2023, wytyczne KNF dotyczące likwidacji szkód, które prawdopodobnie przełożą się na wzrost wypłacanych szkód w najbliższych 12 miesiącach, a co za tym negatywny wpływ na wyniki.



Adekwatność danych

- W ostatnich 18 miesiącach obserwowane średnie szkody, częstości szkód, czy też same zachowania klientów zmieniły się w sposób istotny.
- Dodatkowo istnieje niepewność, czy i w jakim stopniu utrzymają się obserwowane zjawiska.
- Historyczne dane przestały być wystarczającym predyktorem dla projekcji przyszłych ryzyk, a tym samym adekwatnego określenia składek ubezpieczenia na najbliższych 12 miesięcy.



Machine Learning

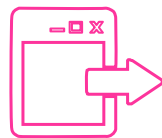
- W związku z istotnymi zmianami w ostatnich okresach konieczne jest jak najbardziej trafne odczytywanie sygnałów z posiadanych danych.
- Kluczowe jest stosowanie bardziej zaawansowanych technik, np. Machine Learning, pozwalających na identyfikowanie złożonych zależności w danych, czy też szybszego wyciągania wniosków.

06 Nowe technologie



Jak nadażyć za światem
– potrzebne będą nowe
rozwiązania.

Organizacje działają dziś w napiętych warunkach. Zmagając się z rosnącymi kosztami, niepewnością gospodarczą i zawirowaniami geopolitycznymi, muszą bronić swojego udziału w rynku, wzmacniając lojalność klientów i wzbogacając swoją ofertę o innowacyjne produkty. Aby osiągnąć te cele, niezbędne będzie sprawne stosowanie nowych technologii.



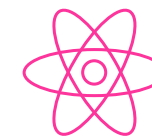
Więcej niż Excel

- Świat ubezpieczeń potrzebuje elastycznych i dopasowanych rozwiązań, które są w stanie szybko przetworzyć duże zbiory danych oraz zwrócić wyniki w zrozumiałej formie.
- Nadal niewiele jest programów dedykowanych dla ubezpieczeń, ponieważ zrozumienie ich podstaw jest dużą barierą wejścia.
- Pomimo napięć rynkowych i geopolitycznych, nasze badania pokazują, że firmy wdrażają nowe technologie i są gotowe do inwestowania w nowe narzędzia.



Open Source

- Globalne trendy pokazują rosnącą popularność rozwiązań Open Source, nawet wśród dużych przedsiębiorstw.
- Czas pokazuje również, że rozwiązania Open Source wcale nie są mniej bezpieczne od płatnego oprogramowania.
- Jako największą zaletę tego typu rozwiązań podaje się istnienie dużych społeczności, zapewniających ciągłe wsparcie i rozwój.



Sztuczna inteligencja

- Systemy sztucznej inteligencji mają już duży wpływ na nasze życie — w coraz większym stopniu kształtują to, co widzimy, w co wierzymy i co robimy.
- W oparciu o stały postęp w technologii sztucznej inteligencji i duży niedawny wzrost inwestycji, powinniśmy spodziewać się, że ta technologia stanie się jeszcze potężniejsza i bardziej wpływowa w nadchodzących latach.

Możliwości systemów AI w rozpoznawaniu języka i obrazu

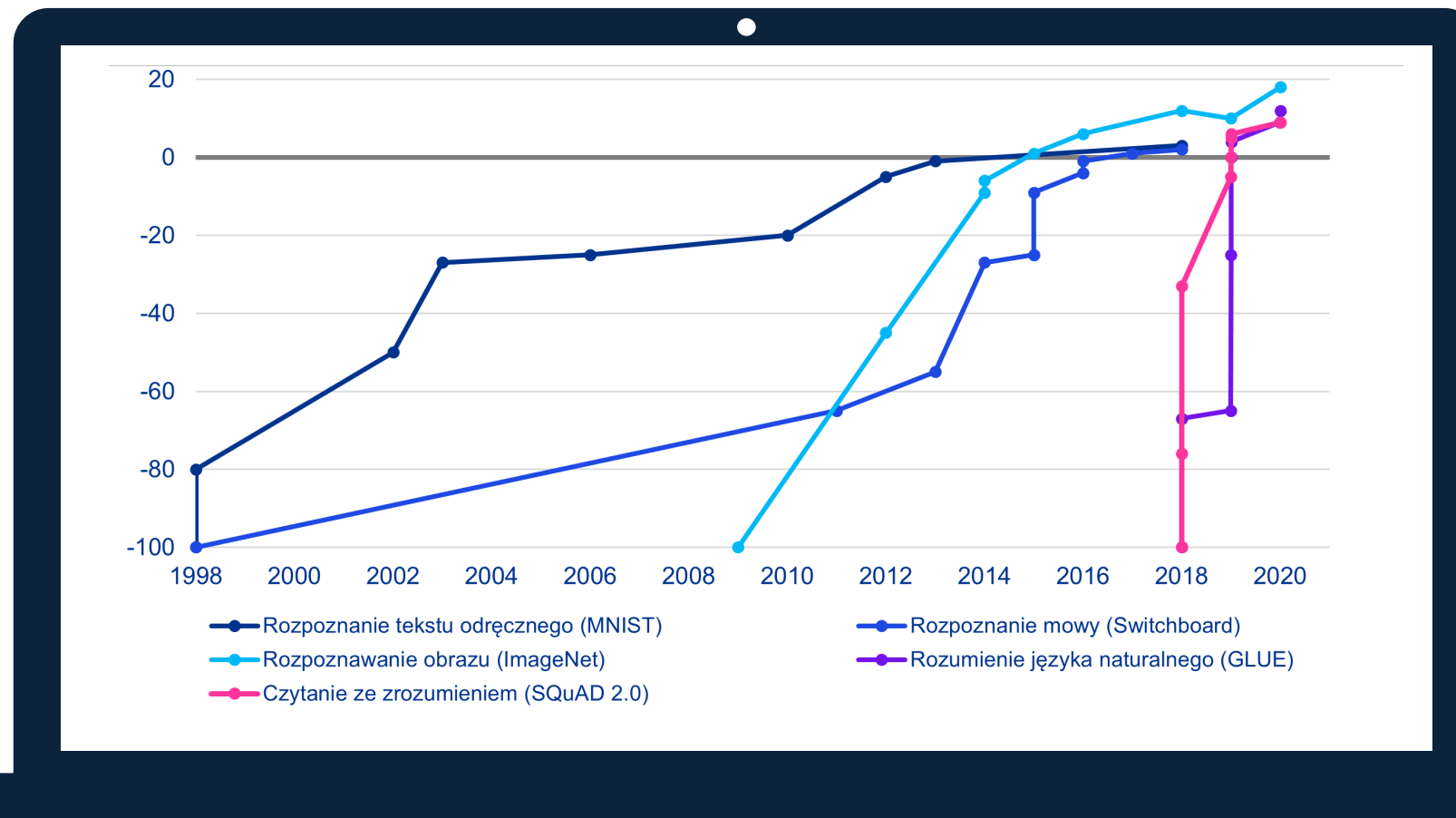
Możliwości rozpoznawania języka i obrazu przez systemy AI rozwijają się bardzo szybko.

Wykres pokazuje ostatnie dwie dekady rozwoju sztucznej inteligencji. Przedstawione dane pochodzą z szeregu testów, w których ocenia się wydajność człowieka i sztucznej inteligencji w pięciu różnych dziedzinach.

Wynik człowieka jako punkt odniesienia ustawiony jako 0

Wyniki uzyskiwane przez AI unormowane relatywnie do wyników człowieka (-100 jako bazowy performance)

Źródło danych: Kiela et al. (2021)
- Dynabench: Rethinking Benchmarking in NLP



Eksperci KPMG

W każdym z przedstawionych tematów KPMG posiada ekspercką wiedzę i może zaoferować wsparcie w wyzwaniach, które napotykają Państwo w swoim środowisku.



Sytuacja ekonomiczna:
Michał Herbich

Partner,
FS Actuarial Advisory

M: +48 606 809 999
E: mherbich@kpmg.pl



Wyzwania regulacyjne:
Arkadiusz Januszewski

Manager,
FS Actuarial Advisory

M +48 604 949 975
E ajanuszewski@kpmg.pl



ESG:
Tomasz Kołodziejczyk

Senior Manager,
FS Regulatory

M. +48 500 089 798
E: tkolodziejczyk@kpmg.pl



Strategia prycingu:
Łukasz Licznarski

Director,
FS Actuarial Advisory

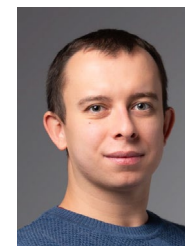
M. +48 512 161 036
E: llicznarski@kpmg.pl



Nowe technologie:
Grzegorz Kubiak

Manager,
FS Actuarial Advisory

M +48 668 158 645
E gkubiak@kpmg.com



Ryzyko cyber:
Michał Haponiuk

IT Expert,
FS Actuarial Advisory

M +48 605 511 535
E mhaponiuk@kpmg.pl

Ankieta

Z którymi z przedstawionych wyzwań mierzą się Państwo w swoich organizacjach?

www.menti.com

1663 0647

A landscape photograph featuring a hillside with several wind turbines. The sky is a gradient of purple, pink, and blue, suggesting a sunset or sunrise. The text 'KPMG' is overlaid in a large, white, bold, italicized font. The letters 'K', 'P', 'M', and 'G' are each contained within a white rectangular frame. The 'I' is a simple vertical bar. The background shows a winding path on the hillside and distant mountains.

KPMG