

# UPRAVLJANJE ŠTETAMA KROZ PRIZMU INFORMACIJSKOG SUSTAVA OSIGURANJA

Iva Matić, In Cubis d.o.o.

*Predmet rada je tehnološko-organizacijski aspekt korištenja informacijskog sustava osiguranja u procesu naknade šteta. Analiza uloge informatike u štetama je rađena na temelju performansi CUBIS informacijskog sustava osiguranja i iskustva u radu s brojnim osiguravajućim kućama u regiji. Cilj je uočiti kakav je utjecaj informatike u poslovima obrade i naknade štete te definirati područja na kojima ima prostora za daljnje poboljšanje i informatizaciju.*

*Ključne riječi: osiguranje, informacijski sustav osiguranja, naknada štete*

## 1. Uvod

Za ostvarenje dobrih poslovnih rezultata kao najvažniji faktori uspjeha vrlo se često ističu prodaja osiguranja i ulaganja prikupljenih sredstava (tehničke pričuve i matematička rezerva). Koliko god je neupitna važnost prodaje i ulaganja, sve veća važnost se pridaje i kvalitetnom upravljanju troškovima i **štetama** u osiguranju.

Usljed visoke povezanosti svih radnji koje prate jednu policu osiguranja koja je vrlo često i dugogodišnji ugovor (pr.osiguranje života) te zbog postojanja velikog broja dokumenata i informacija, ključnu ulogu igra informacijski sustav osiguranja. U kontekstu optimizacije troškova i naknade šteta, informatika dobiva dodatnu važnost s obzirom da automatizira brojne poslove te olakšava kontrolu troškova (administrativni troškovi i štete).

U interesu je osiguravajućih društava, klijenata, ali i trećih osoba (npr. kod osiguranja od odgovornosti) da se pošteno i racionalno ispune sve obveze koje proizlaze iz police osiguranja, a to je naknada štete tj. osigurane svote. S tim ciljem svako društvo formira vlastite modele upravljenja štetama, koji su prilagođeni zakonskim okvirima, osiguranicima te internim smjernicama društva.

Kvalitetan informacijski sustav prati obradu odštetnih zahtjeva u svim njenim segmentima (prijava, procjena, evidencija, praćenje štete, sudskih procesa, regresa...), pruža mogućnost napredne analize na svim razinama, te otvara nove perspektive i ideje u području upravljanja štetama.

Informacijski sustav osiguranja dodatno dobiva na važnosti kada se uzme u obzir koliko su povijesni podaci o trendu, iznosima, broju šteta bitni aktuarima prilikom kreiranja novih i dorade postojećih cjenika, analize adekvatnosti pričuva, mjerenja kvalitete portfelja i sličnih izračuna.

Je li moguće statistički predvidjeti što će se dogoditi sutra na temelju podataka od jučer?

Radi se o temi koja zasluhuje posebnu raspravu, budući da je ekonomiju pa i osiguranje teško u potpunosti ekonometrizirati, ali činjenica jest da u praksi osiguranja statistički podaci igraju ključnu ulogu.

Preduvjet za sistematično prikupljanje toliko dragocjenih podataka je aktivno korištenje informacijskog sustava kroz cjelokupan proces prodaje, ali i naknade štete.

Jedno osiguravajuće društvo, samo unutar domene odjela šteta, upravlja s nevjerojatnim brojem podataka, zapisa, fotografija, koje bez naprednog informacijskog sustava osiguranja mogu postati zamršeno klupko podataka iz kojeg je u praksi gotovo nemoguće dobiti prave informacije, poveznice ili analizu.

Zadatak svakog osiguravajućeg društva je kroz informatiku unaprijediti proces naknade štete, ubrzati ga, pravilno organizirati i maksimalno pojednostaviti.

Ovaj je rad koncipiran kao jedna vrsta „vodiča“ kojemu je cilj ukazati na informatičku stranu priče u procesu naknade štete, koja će u najboljem slučaju otvoriti ideje prema uvođenju nekih novih, još efikasnijih modela upravljanja štetama.

## **2. Informatička podrška u svakodnevnom radu u štetama**

S pravno-regulatorne točke gledišta postoje jasno definirane procedure primjenjivane prilikom obrade i naknade štete, a koje u 21. stoljeću kao i svi ostali poslovni procesi podliježu i određenim „tehnološkim“ utjecajima. Mada su suština posla i osnovni koraci u obradi i likvidaciji štete manje više konstantni – činjenica je da ih danas moramo sagledati iz neke nove informatičko-organizacijske perspektive.

Takav odmak od strogo pravnog aspekta radimo kako bismo analizirali kakav napredak informatika može donijeti i kako se to odražava na dinamiku u procesu naknade štete.

Krenimo od samog početka – prijave štetnog događaja.

Prikupljanje što više relevantnih podataka o šteti osnovni je zadatak koji u uobičajenim okolnostima obavlja referent osiguravajućeg društva. To je zadatak koji se može obaviti na listu papira, no za efikasan rad ključno je te podatke imati u informatičkom sustavu.

Informatizirane knjige šteta prvi su filter koji će podijeliti štetne spise po osigurateljnim proizvodima, što će olakšati kasniju analizu i rad s podacima.

Otvaranje novih i rad s postojećim štetnim spisima se nastavlja u okviru knjiga šteta. Unos osobnih podataka o štetniku i oštećenom, o polici osiguranja na osnovu koje se prijava radi, podataka o štetnom događaju - početni je postupak.

Ipak kada bi se takav zapis sveo samo na „ukucavanje“ slova i brojeva morali bismo priznati da nemamo informacijski sustav, već - pisaću mašinu. Da bi se izbjegao takav grub opis informacijskog sustava, neophodno je integrirati modul za obradu šteta s cjelokupnim informacijskim sustavom osiguravajućeg društva, ali i uvesti dodatne funkcionalnosti koje će unaprijediti proces.

Kontrola podataka o poslovnom partneru (štetniku/oštećeniku...) kao i o polici osiguranja (trajanje, pokriće, plaćanja premije...) su provjere koje informatički sustav obavlja prilikom **unos** **novog štetnog spisa**. Je li premija osiguranja plaćena? Spada li korisnik osiguranja u listu „sumnjivih“ klijenata? Je li već bilo prijavljenih šteta po polici? Takva i slična upozorenja nije na odmet imati na umu i na samom početku procesa obrade šteta. Zahvaljujući potpunoj integraciji, a gledajući kroz prizmu dijeljenja podataka, informatički sustav je „križanje“ na kojem se susreću i komuniciraju prodaja, financije i štete što značajno olakšava posao u osiguranju.

Ipak svjedoci smo da rješavanje odštetnih zahtjeva ne ide uvijek tako glatko i ponekad se javlja potreba za pokretanjem **sudskih procesa**. Podaci o tužbenom zahtjevu, eventualne promjene tužbenog zahtjeva, presuda, evidencija o žalbi, drugostupanjskoj presudi, mogućoj nagodbi – neki su od parametara koje je moguće definirati kroz informacijski sustav osiguranja. No, zašto stati na tomu. Naposljetku, uloga odjela šteta nije samo automatizirano „ukucavati“ podatke već dinamično organizirati cjelokupni sustav naknade štete kako bi na vrijeme uočile moguće (ne)pravilnosti.

Zahvaljujući informatizaciji danas je brzo i jednostavno analizirati koji sudac dodjeljuje najviše, a koji najmanje naknade šteta ili - kakva je efikasnost odvjetnika koje osiguratelj angažira. Proučiti visinu procjene sudskih vještaka ili napraviti analitiku odštetnih zahtjeva po

policajcu koji je napravio izvid samo su neke od mogućnosti koje otvara korištenje integriranog informacijskog sustava osiguranja.

Šifriranje i mapiranje odvjetnika, sudaca, sudskih vještaka, liječnika, policajaca i drugih uključenih strana u informacijski sustav osiguranja važan je korak praćenja njihove efikasnosti.

Spajanje s eksternim bazama podataka kao što je primjerice baza štetnika nacionalnih ureda za osiguranje, Eurotax baza i slične još je jedan korak koji olakšava rad i povećava točnost pri rješavanju šteta.

### **3. Put prema boljoj organizaciji rada**

Optimalnije i brže poslovanje imperativ je suvremenih osiguravajućih društava koja sukladno tom cilju formiraju i svoju internu organizaciju posla. Takav pristup se preslikava i na poslove upravljanja štetama. U slučajevima kada se upravlja sa stotinama tisuća odštetnih zahtjeva neophodna je standardizacija i poštivanje pravila igre, a ukoliko se te smjernice uspješno implementiraju i u informatički sustav osigurati će se ne samo kontrola, već i brzina, dinamika te mogućnost brzih promjena i prilagodbi postojećeg načina rada.

Aktivno korištenje informacijskog sustava na svim razinama čini rad djelatnika u osiguranju iznimno transparentnim. Od trenutka kada se šteta nalazi u sustavu vidljivo je sve – visina rezervacije, visina odštete i procjene, rok u kojem se šteta riješila, raskorak između datuma prijave i datuma rješavanje štete, broj riješenih odštetnih zahtjeva po korisniku i sl.

Svaki djelatnik je centar odgovornosti za svoj dio posla, što je očito kada se uzme u obzir da je kroz informatički sustav vidljiv izvršitelj posla, ali i detaljna povijest svih napravljenih promjena. Takvo praćenje rada nije nužno namjenjeno detektiranju „lijenih“ ili „nepoštenih“ djelatnika (iako ni to nije naodmet), već može imati za svrhu i nagrađivanja kvalitetnih zaposlenika koji svoj posao obavljaju savjesno i kvalitetno.

Stroga kontrola bitna je na poslovima upravljanja štetama budući da se radi o trenutku koji je pod budnim okom regulatora, ali i klijenta kojemu se usluga osiguranja u ovom ključnom trenutku isporučuje. Kvalitetan informatički sustav, kao što je istaknuto, detaljno arhivira „logove“ tj. povijesti promjena, ali i kontrolira razinu ovlasti koja je korisnicima sustava dodijeljena. Ovlasti djelatnika u realnom svijetu potrebno je vjerno preslikati i u informacijskom sustavu. Uzmimo za primjer likvidaciju štete. Nakon likvidacije (bila ona potpuna, nepotpuna, pokrivena kroz reosiguranje i sl.), slijedi izdavanje naloga za isplatu štete. Ovisno o tomu kojemu razredu spada visina štete (ili po nekom drugom kriteriju?)

sustav vrši kontrolu ima li korisnik (npr. referent) uopće pravo izdavanja naloga za isplatu. Ograničenja koje osiguravajuće društvo zadaje, služe informatičkom sustavu kao kontrolni kriteriji koji nadalje definiraju koji su (su)potpisnici potrebni da bi se nalog za isplatu generirao. Ponekad je dovoljan referent, a ponekad direktor odjela/sektora, ili pak član uprave – u sustavu se treba raditi tek o parametarski zadanim kontrolama koje je moguće prilagoditi ovisno o smjernicama i politici društva.

Nalog za isplatu štete nakon odobravanja postaje zapis koji se kao dodijeljen zadatak prosljeđuje sektoru računovodstva - i tu ponovno dolazi do izražaja vrijednost integracije cjelokupnog informatičkog sustava. Naime, da bi se i u isplatama šteta postigla efikasnost informatički sustav ne samo da prikuplja naloge u „vreću podataka“ već ih formira u oblik koji je primjereno strukturiran za slanje u aplikaciju internetskog bankarstva bilo koje banke. Ranije specificirani nalozi na plaćanje na ovaj se način u banci izvršavaju u par minuta, štete se kroz sustav automatizmom specificiraju kao rješene ili zatvorene, a manualni rad odjela financija tim je dijelom sveden na minimum.

Uz „regularno“ isplaćene štete u svakodnevnom radu odjel šteta se susreće i s kompenzacijama, regresima i sličnim aktivnostima koje je potrebno i informatički predvidjeti i automatizirati.

Korespodencija s klijentom još je jedna točka koja može biti u velikoj mjeri automatizirana, a njezin je tijek praćen kroz informacijski sustav.

Razmjena fotografija, zapisnika, video sadržaja i sličnih nestrukturiranih dokumenata također dobiva novu „digitalnu dimenziju“. Sustav upravljanja dokumentima unutar modula šteta omogućava povezivanja cijeloga niza različitih vrsta dokumenata s konkretnim štetnim spisom i to u okviru istog informacijskog sustava.

Umrežavanje svih podataka – strukturiranih i nestrukturiranih - smanjuje vremenski, ali i novčani trošak razmjene informacija. Takav sustav upravljanja dokumentima oslanja se na centralnu bazu podataka koja se nadopunjuje svakom prodanom policom ili otvorenom štetom. Zbog neposredne komunikacije odjela šteta s procjeniteljima na terenu ili prodajnom mrežom, i jasnog uvida u podatke i dokumente, svi daljnji procesi se ubrzavaju. Naposljetku, cilj je da razmjena informacija teče brzo, dvosmjerno i u realnom vremenu.

#### 4. Nove perspektive

U vremenu globalnog umrežavanja klijenti su sve bolje informirani i vrlo dobro upoznati s novim tehnologijama. Internet i mobilne komunikacije su odavno osvojile svijet, a inovativna osiguravajuća društva u tomu vide vlastitu priliku za povećanje mobilnosti, poboljšanje odnosa s klijentom i još efikasnijim upravljanjem procesima.

Želje su velike - a tehnološke mogućnosti ih potiču i prate.

Mobilna i internet tehnologija revolucionirale su način života i rada. Taj je fascinantni napredak omogućio nove vidove komunikacije na koje su osiguranici već naviknuti, a pitanje je kako se osiguratelji nose s novim trendovima.

U području prodaje osiguranja učinjeni su pomaci pa tako se putem različitih oblika „webshopova“ nudi cijela paleta osigurateljskih proizvoda. Što se može napraviti u području upravljanja štetama? Online prijava šteta već postoji kao opcija na internet stranicama brojnih društava, a s obzirom na sveprisutnost društvenih mreža rade se pomaci i na tom polju. Prijava štete putem Facebooka u pojedinim je zemljama zaživjela, sutra će se to isto raditi na nekoj drugoj društvenoj mreži, a sigurno je da osiguravajuća društva trebaju biti tamo gdje su njihovi klijenti..

Transparentnost u procesu upravljanja štetama je bitna za klijenta i zašto ne omogućiti korisniku osiguranja da u svakom trenutku ima uvid u stanje svog odštetnog zahtjeva. Modul MyPortfolio, tvrtke InCubis d.o.o., je primjer takvog pristupa koji uz uvid u police može pružiti informaciju o fazi u kojoj se obrada štetnog zahtjeva nalazi.

Koliko je dana prošlo od prijave štete, tko je osoba koja trenutno obrađuje odštetni zahtjev, s kojim dokumentima i fotografijama osiguratelj trenutno raspolaže, može li se pružiti dodatna informacija koja će pospješiti obradu štete....to je samo niz pitanja o kojima se klijent sigurno pita, a kroz ovakav modul bi mogao dobiti brz odgovor.

Mobilne su tehnologije još jedan dobar alat koji je omogućio dostupnost – bilo kada i bilo gdje. Unatoč tomu čini se kao da osiguravajuća društva nedovoljno koriste taj komunikacijski kanal. SMS, MMS, e-mail - elektronske su poruke i jedan oblik komunikacije koje primjerice banke poprilično aktivno koriste, no osiguratelji su tu još uvijek pomalo suzdržani. Obavijest o isteku osiguranja putem SMS poruke bi kod jednog dijela klijenata polučila bolju reakciju od papirnate obavijest. Nema sumnje da se elektronsko obavješćavanje te vrste može primijeniti i na području upravljanja štetama. Elektronska obavijest o isplati odštete ili osigurane svote – zašto ne? Obavijest komu – osiguraniku, a možda i zastupniku koji će time dobiti vrijednu

informaciju i dobar prodajni argument za ugovaranje novih polica kod istoga klijenta. Sustavno generiranje elektronskih poruka u ključnim trenucima i njihovo praćenje kao dijela korespondencije s klijentom može se pokazati kao itekako korisno.

Veliki se napredak dogodio na području upotrebe suvremenih uređaja kao što su pametni telefoni i tableti. Aplikacije za prijavu šteta jedna su od mogućnosti koji će korisnici takvih uređaja koristiti. Izravan „upload“ slike, geolokacija najbližeg ovlaštenog servisa, informiranje i pohranjivanje potrebnih obrazaca samo su jedan dio mogućnosti. Ne zaboravimo da se danas mobini uređaji mogu koristiti i na području telematike kao svojevrzne crne kutije. Praćenje vozila u pogledu brzine voznje, čak i stila voznje (kočenja, ubrzavanja...) neki su od faktora koji će pomoći u formiranju cijene osiguranja i nagrađivanju „sigurnih“ vozača.

Naposlijetku, takvi su uređaji otvorili put prema unosu podataka o štetnom događaju već na terenu. Procjenitelji s tabletom - zašto ne? Izravan „upload“ i slanje fotografija kroz informacijski sustav je zahvaljujući tim uređajima poprilično jednostavan, a unos parametara koji određuju visinu odštete još jednostavniji.

## 5. Zaključak

Zanimljive su mogućnosti koje je primjena informatike otvorila i način na koji je utjecala na cjelokupno poslovanje osiguravajućih društava. Razvoj suvremenih informacijskih sustava automatizirao je i unaprijedio proces naknade šteta, što je vidljivo na razini svakog djelatnika uključenog u taj segment poslovanja.

Uz svakodnevnu podršku postojećim procedurama naknade šteta koje informatika pruža, otvorile su se i nove mogućnosti koje će dodatno ubrzati i pojednostaviti proces naknade štete. Suvremen način rada i aktivno korištenje informacijskog sustava stvara preduvjete za naprednu analizu, kvalitetnu organizaciju posla, nadzor djelatnika i jasno definiranje ovlasti. Budući da se uspješnost obavljanja posla u isplati šteta izravno preslikava i na druge segmente poslovanja osiguranja kao što su aktuarstvo, kreiranje novih proizvoda, prodaja i financije, od velike je važnosti efikasnost obavljenog posla i potpuna integracija cjelokupnog informacijskog sustava društva.

Postati na vrijeme svjestan novih internetskih pa i mobilnih tehnologija, neophodno je kako bi se i naknada šteta dovela na još višu razinu, a posebice kada se uzme u obzir sveobuhvatnost primjene novih načina komunikacije. Zahvaljujući novim tehnologijama koje osiguravaju transparentnost na svim razinama, dosadašnja „asimetrija informacija“ koja je na neki način narušavala odnos između osiguranika i osiguratelja sve je manja, a tijekom komunikacije sve aktivniji.

Ključno je iskoristiti sve prednosti novih tehnologija kako bi se optimalno, efikasno i aktivno upravljalo svakim procesom osiguravajućeg društva pa i poslovima upravljanja štetama koji čine važnu stavku uspješnog poslovanja.

### **Summary:**

*This paper seeks to analyse technological and organizational aspect of information system use in the insurance claim compensation process. Analysis of the information system role in the insurance claim management is based on the performance of CUBIS insurance information system and on the experience in working with numerous insurance companies in the region. The objective is to clarify what is the influence of information technology in claim management and compensation and to define areas which provide room for further improvement and informatisation.*