

Izvorni znanstveni rad

■ Istraživanje potencijala primjene Insurtech-a u razvoju inkluzivnog osiguranja u Republici Hrvatskoj

Mihaela Zdrilić¹

Sažetak: Posljednjih se godina fokus financijske uključenosti sve osjetnije i brže pomiče prema industriji osiguranja. Osigurateljna inkluzija postaje nužan preduvjet za ostvarivanje dugoročne održivosti financijski ranjivih skupina stanovništva pa se kreatori politika sve više usredotočuju na oblikovanje mehanizama i politika koje proširuju pristup proizvodima i uslugama osiguranja. Rastućim naporima za povećanje dosega tradicionalne industrije osiguranja doprinosi i nedavna tehnološka revolucija, koja je utjecala na pojavu nove osigurateljne tehnologije pod nazivom InsurTech. InsurTech mijenja tradicionalnu industriju osiguranja i stavlja sve veći naglasak na zadovoljenje potreba potencijalnih i postojećih korisnika osiguranja. Temeljni cilj ovog rada je naglasiti važnost inkluzivnog osiguranja i utjecaja InsurTech-a na osigurateljnu inkluziju te istražiti stavove potrošača, društava za osiguranje, regulatornog tijela i InsurTech kompanija o potencijalu primjene InsurTech-a u razvoju inkluzivnog osiguranja u Republici Hrvatskoj. Istraživanje je provedeno primjenom metodologije anketnog istraživanja i primjenom kvalitativne metodologije. Podaci su prikupljeni metodom anketiranja na uzorku od 243 ispitanika i metodom intervjua na uzorku od pet ispitanika. Rezultati i rasprava u radu ukazuju na trenutno postojanje skepticizma od strane potrošača prema novim tehnološkim rješenjima u osiguranju, uz istovremeno prisutan optimizam kod predstavnika industrije osiguranja, InsurTech zajednice i regulatornog tijela. Ovaj rad doprinosi istraživačkom području inkluzivnog osiguranja ukazujući na potencijal i prepreke za njegov daljnji razvoj u zemlji, s naglaskom na korištenje nove osigurateljne tehnologije za povećanje dostupnosti, personaliziranosti i prilagođenosti proizvoda i usluga osiguranja. S obzirom na ograničenost literature i slabu zastupljenost tematike inkluzivnog osiguranja u znanstvenim istraživačkim radovima, nameće se i potreba za značajnijim proučavanjem ovog područja, posebice u Republici Hrvatskoj.

Ključne riječi: osigurateljna inkluzija, inkluzivno osiguranje, InsurTech

¹ Mag. oec. Mihaela Zdrilić

1. UVOD

Adekvatan pristup proizvodima i uslugama osiguranja velikom dijelu stanovništva predstavlja ključnu strategiju ostvarivanja potrebne financijske i socijalne zaštite (Meera, Kaleeswaran i Siddique, 2016). U većini zemalja u razvoju se glavnina stanovništva klasificira kao osigurateljno neopslužena ili neadekvatno opslužena, zbog čega se inkluzivno osiguranje nameće kao važna tema za razvoj cjelokupnog tržišta osiguranja (IAIS, 2015). Inkluzivno osiguranje izgrađuje otpornost kućanstava i mikro, malih i srednjih poduzeća (MMSP-a), podržava ciljeve nacionalne politike, mobilizira ulaganja i promiče razvoj financijskog sustava (Ströh de Martínez, Wiedmaier-Pfister, Müller i Schoen, 2018). Pritom postoje pojedine prepreke koje sprječavaju efikasan pristup osigurateljno neopsluženom i nedovoljno opsluženom stanovništvu, zbog čega se tradicionalni osiguratelji i novi igrači moraju prilagoditi specifičnim tržišnim uvjetima kako bi povećali razinu osigurateljne inkluzije. Upravo inovacija ima ključnu ulogu u dizajnu proizvoda i usluga inkluzivnog osiguranja, s obzirom da se radi o proizvodima i uslugama koji zahtijevaju prilagodbu ciljnoj populaciji različitih i specifičnih karakteristika (MAPFRE Economics, 2020). Inovacije u obliku nove osigurateljne tehnologije (*InsurTech-a*) tako dovode do redefiniranja svih procesa u lancu vrijednosti osiguranja, od razvoja proizvoda pa do upravljanja štetama (IAIS, 2017). *InsurTech* se koristi za pojednostavljenje cjelokupnog osigurateljnog procesa, pružanje proizvoda i usluga osiguranja putem internetskih kanala, smanjenje ovisnosti potrošača o fizičkim prodajnim mjestima, bolje prikupljanje i analizu korisničkih podataka te dizajn proizvoda prilagođenih potrebama korisnika (OECD, 2017). Sve značajnija primjena tehnologije u osiguranju nameće i pojedine izazove tradicionalnoj industriji osiguranja, pri čemu industrija ulaže kontinuirane napore s ciljem njihovog prevladavanja i adekvatnog povećanja razine osigurateljne inkluzije.

Cilj ovog znanstvenog rada je naglasiti važnost inkluzivnog osiguranja i utjecaja *InsurTech-a* na razinu osigurateljne inkluzije te istražiti stavove potrošača, društava za osiguranje, regulatornog tijela i *InsurTech* kompanija o potencijalu primjene *InsurTech-a* u razvoju inkluzivnog osiguranja u Republici Hrvatskoj. Doprinos rada istraživačkom području inkluzivnog osiguranja se ogleda u poticanju daljnjeg istraživanja ovog nedovoljno istraženog područja te ukazivanju na potencijal i prepreke za daljnji razvoj inkluzivnog osiguranja u zemlji, uz naglasak na korištenje nove osigurateljne tehnologije za povećanje dostupnosti, personaliziranosti i prilagođenosti proizvoda i usluga osiguranja.

U svrhu provođenja istraživanja se koristio dvorazinski metodološki pristup. S jedne strane je korištena metodologija anketnog istraživanja, a s druge strane kvalitativna metodologija putem metode intervjua, s ciljem dodatne verifikacije rezultata. Podaci su prikupljeni metodom anketiranja na uzorku od 243 ispitanika i metodom intervjua na uzorku od pet ispitanika. Važno je naglasiti kako se u istraživanju i radu koristila i metoda triangulacije, kako bi autorica iz više perspektiva stekla saznanja i poglede na proučavani fenomen.

Prvi dio ovog znanstvenog rada naglasak stavlja na važnost inkluzivnog

osiguranja i njegovu ulogu u postizanju adekvatne financijske zaštite stanovništva. U sklopu ovog dijela se navode i prepreke s kojima se suočava (daljnji) razvoj inkluzivnog osiguranja, na strani ponude i na strani potražnje za osiguranjem. Drugi dio rada posvećen je utjecaju tehnoloških inovacija na inkluzivnost osiguranja. Poseban naglasak se stavlja na novu osigurateljnu tehnologiju pod nazivom InsurTech i njegov potencijal za razvoj inkluzivnog osiguranja. Treći dio rada se odnosi na metodologiju koja je korištena prilikom provedbe istraživanja za potrebe ovog rada, a četvrti dio rada obuhvaća rezultate istraživanja i raspravu.

2. INKLUZIVNO OSIGURANJE U FUNKCIJI FINACIJSKE ZAŠTITE STANOVNIŠTVA

Posljednjih godina koncept financijske uključenosti dobiva sve značajniji zamah u zemljama u razvoju (Chatterjee, 2020), pri čemu uvelike počiva na adekvatnom pristupu stanovništva proizvodima i uslugama osiguranja (Meera i sur., 2016). Prema procjenama Svjetske banke, oko 3 milijarde ljudi u svijetu živi s dnevnim primanjima manjim od 2\$. Među tim stanovništvom, samo njih 1-3% ima pristup proizvodima i uslugama osiguranja (Tucker, 2007). U nedostatku mehanizama koji omogućuju prijenos rizika s pojedinca na zajednicu rizika, materijalizacija rizika može ozbiljno narušiti individualni i obiteljski napredak. Mogućnost pristupa proizvodima i uslugama osiguranja tako čini važnu razliku između dijela stanovništva koji ostvaruje cilj socijalne mobilnosti i dijela stanovništva koji ostaje u situaciji ekonomske ranjivosti (MAPFRE Economics, 2020). Jedni od nekolicine autora koji u svom istraživanju ističu važnost proizvoda i usluga osiguranja za poboljšanje osigurateljne i financijske inkluzije su i Nandru i Byram (2015). Oni naglašavaju važnost učinkovitog ispunjavanja potreba osigurateljno neopsluženog dijela populacije te stvaranja svijesti o važnosti osiguranja. Tomu u prilog ide i istraživanje Prabhakare (2007), koji tvrdi da povećana dostupnost proizvoda i usluga osiguranja povećava i poslovne mogućnosti samih osiguratelja. Choudhari (2013) dodatno ističe kako se fokus financijske uključenosti sve više i brže pomiče prema industriji osiguranja, pri čemu cilj povećanja financijske uključenosti neće biti ispunjen dok god se ne poveća razina osigurateljne inkluzije (Meera i sur., 2016).

Međunarodno udruženje nadzornih tijela u osiguranju (IAIS) definira inkluzivno osiguranje kao osiguranje usmjereno na osigurateljno neopslužen i nedovoljno opslužen tržišni segment (IAIS, 2015). Ono obuhvaća raznolik raspon proizvoda i usluga osiguranja, od onih usmjerenih na stanovništvo s niskim primanjima i ruralno stanovništvo do novih proizvoda i usluga za srednju klasu diljem svijeta (Zheng i Su, 2022). Procjenjuje se da svjetsko tržište inkluzivnog osiguranja ima potencijal pokriti oko 3,8 milijardi ljudi, od čega se većina njih nalazi u nedovoljno razvijenim zemljama i zemljama u razvoju (Cheston, Ferenzy, French, Kelly i McGrath, 2018). U području inkluzivnog osiguranja posebno je naglašena potreba za pružanjem vrijednosti korisniku osiguranja. Proizvodi i usluge inkluzivnog osiguranja doprinose privatnim ciljevima korisnika, čime se doprinosi i općim ciljevima javnih politika neke zemlje ili regije (IAIS, 2015). Također, inkluzivno osiguranje pozitivno utječe na razvoj ruralnog gospodarstva i poljoprivrede te poboljšava financijsku

pismenost (Zheng i Su, 2022). Zbog svojih značajki, ono predstavlja i jedan od ključnih instrumenata za prevladavanje jaza u osigurateljnoj zaštiti (IPG-a). Pritom se djelovanje inkluzivnog osiguranja temelji na dva kanala. U kratkom roku inkluzivno osiguranje povećava potražnju za osiguranjem, uvodeći nove društvene skupine u sustav zaštite i naknada koje pružaju društva za osiguranje. U srednjem i dugom roku ono predstavlja instrument povećanja financijske pismenosti, s ciljem unaprjeđenja društvenog i ekonomskog razvoja zemlje i dugoročnog povećanja potražnje za osiguranjem (MAPFRE Economics, 2020). Važnost inkluzivnog osiguranja dolazi do izražaja i u njegovoj kombinaciji s drugim financijskim proizvodima i uslugama (poput kredita ili štednje), čime ono postaje ključnim faktorom razvoja poljoprivrednog, zdravstvenog i financijskog sektora s jedne strane te otpornosti kućanstava s druge strane (Access to Insurance Initiative, 2014). Pritom životno osiguranje, osiguranje od nezgode i osiguranje kredita trenutno dominiraju u području inkluzivnog osiguranja, dok zdravstveno osiguranje, osiguranje imovine i osiguranje usjeva bilježe manji broj sklopljenih polica osiguranja (Cheston i sur., 2018).

Razvoj inkluzivnog osiguranja se suočava i s nekoliko prepreka, u vidu ograničenja koja utječu na potražnju za osiguranjem i prepreka koje se odnose na pružanje usluga osiguranja. Na strani potražnje za osiguranjem to su primarno niska razina dohotka ciljnih segmenata stanovništva, sezonalnost raspoloživog dohotka i niska razina financijskog obrazovanja. Niska razina dohotka ciljne populacije je jedan od najvećih izazova u premošćivanju jaza u osigurateljnoj zaštiti. Dok god su obiteljska i/ili individualna primanja nedovoljna za adekvatno pokriće osnovnih životnih potreba, otežano je priskrblijvanje potrebnih proizvoda financijske zaštite (MAPFRE Economics, 2020). Klijenti s niskim primanjima obično imaju vrlo malo (ili nemaju uopće) iskustva s osiguranjem te često nisu svjesni svojih prava i obveza ili prava i obveza druge ugovorne strane (osiguratelja). Njihove strategije za smanjenje rizika kojima su izloženi (poput zaduživanja, iscrpljivanja dugoročne uštedevine, prodaje imovine i sl.) su u pravilu neučinkovite i štetne za njihov gospodarski i društveni razvoj (IAIS, 2015). Također, skupine stanovništva koje su osigurateljno neopslužene u pravilu ostvaruju dohodak na pretežno sezonskoj osnovi. Upravo takva povezanost s tržištem rada i vrstom ekonomske aktivnosti koju obavljaju ima implikacije na tradicionalne poslovne modele osiguratelja, posebice u vidu određivanja premije osiguranja. Tome svemu negativno pridonosi i niska razina financijskog obrazovanja, odnosno nedostatak svijesti o potrebi zaštite od posljedica materijalizacije rizika i njihovih utjecaja na osobnu i obiteljsku dobrobit (MAPFRE Economics, 2020).

Na strani ponude osiguranja postoje četiri temeljne prepreke za razvoj inkluzivnog osiguranja, a uključuju neprikladne poslovne modele, prevladavajuće karakteristike u dizajnu proizvoda i usluga osiguranja, potrebe za novim distribucijskim kanalima i regulatorne aspekte. Neprikladni poslovni modeli sprječavaju efikasan pristup ciljnim segmentima stanovništva, zbog čega se osiguratelji moraju prilagoditi specifičnim tržišnim uvjetima kako bi omogućili kvalitetan razvoj inkluzivnog osiguranja. Pritom moraju uzeti u obzir individualni profil potencijalnih klijenata, koji se razlikuje od profila tradicionalnih klijenata koje industrija osiguranja već opslužuje. Druga prepreka na strani ponude

osiguranja odnosi se na prevladavajuće karakteristike u procesu dizajniranja proizvoda i usluga osiguranja gdje, kao i u slučaju neprikladnih poslovnih modela, dizajn proizvoda i usluga inkluzivnog osiguranja treba uzeti u obzir određene specifičnosti. U tom smislu, proizvodi inkluzivnog osiguranja zahtijevaju poseban tretman koji obuhvaća složen proces utvrđivanja premijske stope (zbog nedovoljne informiranosti), kvalitetnog i ograničenog pokrivača, fleksibilne mehanizme plaćanja premija (za rješavanje problema sezonalnosti dohotka) i uspostavu jednostavnih, brzih procesa isplata šteta. Veća osigurateljna inkluzija zahtijeva i nove distribucijske kanale (MAPFRE Economics, 2020), s obzirom na postojanje određenih teškoća u doseg ciljnog tržišnog segmenta uslijed ograničene infrastrukture, slabe povezanosti, niske razine obrazovanja i ograničenog iskustva s osiguranjem (IAIS, 2015). Prije samo nekoliko godina distribucijski kanali industrije osiguranja su bili pretežito tradicionalni, a uključivali su primarno agente osiguranja i brokere. Međutim, posljednjih godina jača inkorporacija drugih distribucijskih kanala u osiguranju poput bankosiguranja, ugovora s komercijalnim subjektima i pružateljima nefinancijskih usluga te uvođenja digitalnih kanala distribucije. Višekanalnim konceptom distribucije društva za osiguranje nastoje smanjiti transakcijske troškove i omogućiti pristupačnost proizvoda i usluga inkluzivnog osiguranja ciljnoj populaciji. Konačno, u okviru oblikovanja i provedbe javnih politika regulatorni aspekti su posebno relevantni u sklopu razvoja inkluzivnog osiguranja (MAPFRE Economics, 2020). Provođenje adekvatnog nadzora poslovanja u ovom području ima za cilj osigurati primjereno poslovanje društava za osiguranje kako bi se zaštitili interesi klijenata. S obzirom da su ti klijenti često i prvi put korisnici proizvoda i usluga osiguranja, važno je uspostaviti i održati njihovo povjerenje u cjelokupnu industriju osiguranja. Pritom procesi namire šteta trebaju biti kvalitetno regulirani i pomno praćeni budući da njihova učinkovitost i djelotvornost mogu najznačajnije utjecati na povjerenje klijenata, a time i na ciljeve inkluzivnog osiguranja (IAIS, 2015).

3. UTJECAJ INSURTECH-A NA INKLUZIVNOST OSIGURANJA

Inovacije u području novih tehnologija su ključni pokretač promjena u cjelokupnom financijskom sektoru (OECD, 2017). Izražene tehnološke promjene i pojava novih konkurenata na osigurateljnom tržištu transformiraju tradicionalnu industriju osiguranja (Nicholson, 2019). Za ovu industriju te su promjene osobito izazovne jer je sama industrija povijesno konzervativna i oprezna u pogledu novih promjena (Weingarh, Hagenschulte, Schmidt i Balsler, 2019). Unatoč tomu, nove tehnološke inovacije mijenjaju tradicionalni poslovni model industrije osiguranja (Schmidt, 2018). Novi model poslovanja se primarno oslanja na upotrebu digitalnih, međupovezanih platformi i modernih tehnologija, s ciljem dopiranja do što većeg broja ljudi. U središte stavlja izravan doživljaj i iskustvo korisnika te međusobno povjerenje između korisnika i pružatelja usluge (Brozović, Hrastić, Meštović, Bilić, Naletina i Petljak, 2019). Istovremeno se povećavaju sadašnji i budući kapaciteti za rješavanje rastućih potreba potrošača, poboljšava globalna osigurateljna inkluzija te omogućava pružanje prilagođenih proizvoda i usluga osiguranja, uz popunjavanje praznina u okviru postojećih (Lin i Chen, 2020).

InsurTech (*Insurance Technology* ili *nova osigurateljna tehnologija*) je izraz koji se koristi za opisivanje novih tehnologija, rješenja i inovativnih poslovnih modela koji imaju potencijal za uvođenje inovacija u tradicionalnu industriju osiguranja (OECD, 2017). Uključuje prvenstveno primjenu digitalnih platformi i mobilne tehnologije, Internet of Things (IoT) infrastrukture i telematike, analitike velikih podataka (Big Data), chatbotova i robotskih savjetnika, strojnog učenja i umjetne inteligencije te pametnih ugovora i Blockchain tehnologije (Lin i Chen, 2020). Primjena InsurTech-a je pritom najizraženija u područjima osigurateljnog pokrića, načina dizajniranja i distribucije proizvoda osiguranja, preuzimanja rizika i upravljanja štetama (Schmidt, 2018).

Implementacija mobilne tehnologije i digitalnih platformi je omogućila naglo povećanje doseg a proizvoda i usluga osiguranja diljem svijeta, posebice na tržištima u razvoju s niskom osigurateljnom penetracijom i neadekvatnom distribucijskom mrežom (OECD, 2017). Kupnja osiguranja putem interneta i mobilnih aplikacija kupcima olakšava cjelokupan proces, štedi vrijeme, eliminira potrebu za fizičkim susretom s agentom u osiguranju i omogućuje usporedbu različitih vrsta osiguranja (IAIS, 2017). Putem Internet of Things (IoT) infrastrukture osiguratelji pak imaju pristup ogromnoj količini podataka o životima osiguranika u stvarnom vremenu, a koriste ih za ubrzanje i pojednostavljenje procesa ugovaranja osiguranja i obrade šteta, pružanje prilagođenog pokrića i preciznije procjene rizika. Umreženi uređaji omogućuju osigurateljima i češću komunikaciju sa svojim klijentima te ponudu novih proizvoda na temelju prikupljenih podataka (Behm, Deetjen, Kaniyar, Methner i Münstermann, 2019). Na tržištu osiguranja se sve više koristi i analitika velikih podataka (Big Data), u sklopu različitih faza procesa osiguranja poput ponude proizvoda osiguranja, odabira rizika, određivanja cijena, unakrsne prodaje, predviđanja šteta i otkrivanja prijevara. Prije donošenja konačne odluke, osiguratelj može upotrijebiti velike podatke i koristiti prediktivno modeliranje kako bi procijenio potencijalne probleme i adekvatno rizično kategorizirao svog korisnika (IAIS, 2017). Chatbotovi i robotski savjetnici postaju sve istaknutiji u području kreiranja i pregleda ponuda osiguranja, uz pružanje automatiziranih financijskih savjeta. Upravo automatizirano savjetovanje i vođenje prilikom donošenja financijskih odluka može povećati razinu osigurateljne inkluzije, s obzirom da si brojni pojedinci ne mogu priuštiti plaćanje stvarnog fizičkog savjetnika (OECD, 2017). Upotreba strojnog učenja (ML) i umjetne inteligencije (AI) omogućava industriji osiguranja korištenje podataka u stvarnom vremenu, kao i korištenje opcija predviđanja događaja (poput vremenskih prilika, zdravstvenih problema i sl.) (IAIS, 2017). Umjetna inteligencija pritom može pomoći osigurateljima u procjeni rizika, preventivnom savjetovanju, otkrivanju prevara i minimizaciji ljudskih pogrešaka prilikom podnošenja odštetnih zahtjeva. Različite platforme pak koriste strojno učenje s ciljem pomoći korisnicima u odabiru najrelevantnijeg i najisplativijeg proizvoda osiguranja. Jedna od najvažnijih digitalnih inovacija u osigurateljnom sektoru su i tzv. pametni ugovori, koji omogućuju da se informacije dijele i izvršavaju na siguran način. Najčešće se pokreću putem Blockchain tehnologije ili tehnologije distribuirane knjige (DLT), a donose promjene u području određivanja cijena i razvoja novih proizvoda (OECD, 2017). Blockchain tehnologija pruža pomoć prilikom namire potraživanja osiguranika, provjerom postojanja pokrića

i nastanka štetnog događaja. Također, automatizira proces naknade šteta i smanjuje administrativne troškove osiguratelja (Budimir, 2020).

InsurTech povećava inkluzivnost osiguranja i kroz svoju sposobnost razvoja novih proizvoda i rješenja usmjerenih primarno na kupca, uz istovremeno smanjenje troškova poslovanja. Na konkurentnom tržištu to može rezultirati i nižim premijama. Na tom tragu se razvijaju i novi modeli osiguranja na zahtjev i osiguranja kod kojeg se pokrće temelji na upotrebi. Ovi modeli osiguranja su specijalizirani za pokrće isključivo onih rizika s kojima se osiguranik trenutno suočava, pri čemu on plaća premiju osiguranja proporcionalno svojoj stvarnoj izloženosti riziku (Schmidt, 2018). Brojni novi izvori podataka i analitički alati pritom mijenjaju modele rizika, dronovi i senzori se primjenjuju pri procjenama šteta, a rješenja u području onboarding-a snižavaju operativne troškove i omogućavaju pružanje praktičnijih proizvoda i usluga na zahtjev (Cheston i sur., 2018). Preciznija procjena rizika dovodi i do primjerenijeg donošenja odluka jer osiguratelji mogu točnije uravnotežiti čimbenike koje uzimaju u obzir pri odlučivanju o preuzimanju rizika (Lin i Chen, 2020). InsurTech na taj način doprinosi razvoju inkluzivnog osiguranja čineći ga dostupnijim, stvarajući nova tržišta i istodobno donoseći prednosti osiguranja novim klijentima (Schmidt, 2018).

Nove tehnologije dovode i do novih izazova i potencijalnih troškova s kojima se industrija osiguranja i društvo u cjelini moraju suočiti. Važan izazov predstavljaju etički i društveni problemi u području privatnosti i zaštite podataka te u području povećanja pristupa osiguranju za visokorizične pojedince (Schmidt, 2018). Proces digitalne transformacije je delikatan te mora uzeti u obzir i tjeskobu koju digitalna transformacija izaziva kod značajnog dijela postojeće radne snage (Albrecher, Bommier, Filipović, Koch-Medina, Loisel i Schmeiser, 2019). Brojna izvješća predviđaju kako će se upravo broj zaposlenika u osiguranju smanjiti kao rezultat novih osigurateljskih inovacija (OECD, 2017 prema McKinsey, 2015). Postoji i zabrinutost da bi etablirane tehnološke kompanije (poput Amazona ili Googlea) mogle poremetiti osigurateljski sektor, iskoristiti svoj monopolski pristup osobnim podacima korisnika te time diskriminirati postojeće osiguratelje i preokrenuti konkurentski krajolik. To bi moglo rezultirati višim premijskim stopama i manjom raznolikošću proizvoda na štetu korisnika (Schmidt, 2018). U takvom okruženju, pritisak konkurencije će prisiliti osiguratelje na postizanje veće ukupne operativne učinkovitosti (Albrecher i sur., 2019). Ključan izazov za industriju osiguranja je pritom pronaći ravnotežu između rizika i koristi od razvoja i primjene novih tehnologija (Schmidt, 2018).

4. PRIKUPLJANJE PODATAKA I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

4.1 Prikupljanje podataka i metodologija anketnog istraživanja

Anketno istraživanje je provedeno u razdoblju od početka druge polovice svibnja 2022. godine do kraja prve polovice lipnja 2022. godine, na uzorku od 243 ispitanika. Cilj provođenja anketnog istraživanja je ispitivanje stajališta postojećih i potencijalnih korisnika proizvoda i usluga osiguranja o potencijalu

primjene InsurTech-a u razvoju inkluzivnog osiguranja u Republici Hrvatskoj. Rezultati istraživanja pritom imaju kvantitativni i deskriptivni karakter te pokazuju omjere slaganja i neslaganja ispitanika sa prethodno definiranim pitanjima i tvrdnjama (Janičić, 2019). Glavne prednosti korištenja metode anketiranja u ovom istraživanju su prikupljanje podataka i informacija o ispitanikovom doživljaju i stavovima, ispitivanje pojava iz prošlosti i sadašnjosti te planova i viđenja budućnosti, kao i jednostavnije prikupljanje većeg broja podataka i informacija u kraćem vremenskom razdoblju (Zelenika, 2000).

Anketni upitnik je kreiran, strukturiran i modeliran putem on-line platforme Google Forms, a sastoji se od 25 pitanja podijeljenih u tri glavna dijela. U prvom dijelu se od ispitanika traži odgovor na temeljna demografska pitanja te pitanja o poznavanju osiguranja i općim stavovima o industriji osiguranja. Drugi dio upitnika se odnosi na pitanja vezana uz korištenje određenih financijskih proizvoda i usluga (s posebnim naglaskom na proizvode i usluge osiguranja), kao i na pitanja o korištenim izvorima informacija o osiguranju, pristupu osigurateljima i ugovaranju polica osiguranja te važnosti pojedinih elemenata osiguranja. Posljednji (treći) dio upitnika uključuje pitanja kojima se obuhvaćaju stavovi ispitanika o značajnijoj svakodnevnoj primjeni tehnologije, upotrebi različitih inovativnih uređaja i aplikacija, dijeljenju osobnih podataka u osiguranju te problemima i potencijalu sve snažnijeg razvoja InsurTech-a. Pritom se upitnik sastoji od 24 pitanja zatvorenog tipa uz samo jedno otvoreno pitanje. Posebna pozornost prilikom kreiranja anketnog upitnika se usmjerila na čitljivost, jasnoću i (ne)sugestivnost pitanja, kako bi se postigao učinkovit i ekspresivan način ispunjavanja samog upitnika. Upitnik je nakon kreacije podijeljen putem nekoliko platformi u sklopu virtualnih učionica sastavnica Sveučilišta u Zagrebu, Zadru i Splitu, kao i putem različitih grupa studenata i zaposlenih na društvenim mrežama (Facebook, Viber, WhatsApp). S obzirom da je upitnik objavljen on-line radi povećane pristupačnosti samog upitnika, svi su odgovori prikupljeni upravo elektroničkim putem. Pristup upitniku su imale sve osobe koje imaju prebivalište na području Republike Hrvatske. Zahvaljujući postavkama upitnika, onemogućeno je bilo i popunjavanje upitnika od strane iste osobe više od jednog puta. Usmjerenost ka objavi anketnog upitnika na različitim platformama, stranicama i društvenim mrežama je omogućila rješavanje potencijalnog problema neadekvatnog uzorkovanja (odnosno prevladavanja isključivo jedne dobne skupine, radnog statusa, razine stručne spreme i sl.) te kreacije pitanja usmjerenih isključivo na jednu skupinu ispitanika. Konačno, za potrebe analize i vizualizacije svih prikupljenih podataka se koristio program MS Excel.

4.2 Prikupljanje podataka i metodologija kvalitativnog istraživanja metodom intervjua

Kvalitativno istraživanje potencijala primjene InsurTech-a u razvoju inkluzivnog osiguranja u Republici Hrvatskoj je provedeno metodom intervjua u triangulacijskom procesu, u razdoblju od početka svibnja 2022. godine do kraja prve polovice lipnja 2022. godine. Ukupno je provedeno pet intervjua s dionicima tri glavne skupine – društvima za osiguranje i udruženjem društava za osiguranje

(3 ispitanika) s jedne strane, InsurTech kompanijom (1 ispitanik) s druge strane i regulatornim tijelom (1 ispitanik) s treće strane. Svi intervjui su provedeni u gradu Zagrebu, a svi ispitanici su prethodno bili kontaktirani putem elektroničke pošte uz priložen dokument sa svim pripadajućim pitanjima. S obzirom na induktivnost kvalitativnog istraživanja, njime se stvaraju prilike za propitkivanja postojećih ideja, razvijanje novih teorija i otvorenost prema perspektivi sudionika istraživanja, a koja u pravilu nedostaje kod kvantitativnih istraživanja (Sekol i Maurović, 2017 prema Guba i Lincoln, 1994).

Intervju proveden s društvima za osiguranje i udruženjem društava za osiguranje se sastojao od 3 postavljena pitanja, usmjerena na traženje mišljenja i/ili stavova ispitanika o istraživačkoj temi. Prvo pitanje je tražilo mišljenje ispitanika o mjeri u kojoj InsurTech može doprinijeti većoj dostupnosti proizvoda i usluga osiguranja za neopsluženu i nedovoljno opsluženu populaciju. Drugo pitanje se odnosilo na stav ispitanika o digitalizaciji tradicionalnih osiguratelja i njezinom potencijalu za povećanje osigurateljne inkluzije. Konačno, posljednje pitanje je obuhvatilo mišljenje ispitanika o preprekama i izazovima koji su najizraženiji u značajnijoj primjeni digitalizacije i InsurTech rješenja u osigurateljnomo poslovanju. Pritom je s jednim ispitanikom intervju proveden putem platforme za virtualne (on-line) sastanke uz paralelno skriptiranje njegovog odgovora, a s ostala dva ispitanika je intervju proveden u prostorijama njihovog sjedišta u Zagrebu, također uz paralelno skriptiranje njihovih odgovora.

Intervju proveden s InsurTech kompanijom i regulatornim tijelom se sastojao od 10 postavljenih pitanja, usmjerenih na traženje mišljenja i/ili stavova ispitanika o istraživačkoj temi. Prvo pitanje je tražilo mišljenje ispitanika o glavnim pokretačima suvremenih trendova i promjena u industriji osiguranja, dok se drugo pitanje odnosilo na stav ispitanika o sve većoj digitalizaciji tradicionalnih osiguratelja. Kroz treće i četvrto pitanje su se prožimala mišljenja i stavovi ispitanika o trenutnom stanju i načinu povećanja financijske uključenosti u osiguranje u Republici Hrvatskoj. Peto i šesto pitanje su objedinili primjenu i potencijal InsurTech rješenja i inovacija, a sedmo pitanje je tražilo kratak opis postojeće (ili potencijalne) suradnje s tradicionalnim osigurateljima i/ili drugim InsurTech kompanijama. U sklopu osmog pitanja je zatraženo mišljenje ispitanika o InsurTech inovaciji s najvećim potencijalom razvoja i primjene u zemlji, dok je deveto pitanje obuhvaćalo iznošenje mišljenja o izazovima s kojima se InsurTech suočava u tuzemstvu. Posljednje pitanje je od ispitanika tražilo komentar i mišljenje o preliminarnim rezultatima provedenog anketnog istraživanja. Pritom je jedan ispitanik na sva postavljena pitanja odgovorio u pisanom obliku (uz povrat odgovora elektroničkom poštom), dok je s drugim ispitanikom intervju odrađen u prostorijama njegovog sjedišta u Zagrebu uz paralelno skriptiranje njegovih odgovora.

Osim metode anketiranja i metode intervjua, u sklopu provedenog istraživanja se koristila i metoda triangulacije (Krišto, Grozdanić i Ivančić, 2022; Bađun i Krišto, 2021), s ciljem povećanja relevantnosti i validnosti rezultata istraživanja te sveobuhvatnog shvaćanja samog predmeta istraživanja. Metoda triangulacije omogućava usporedno proučavanje podataka prikupljenih iz različitih izvora te

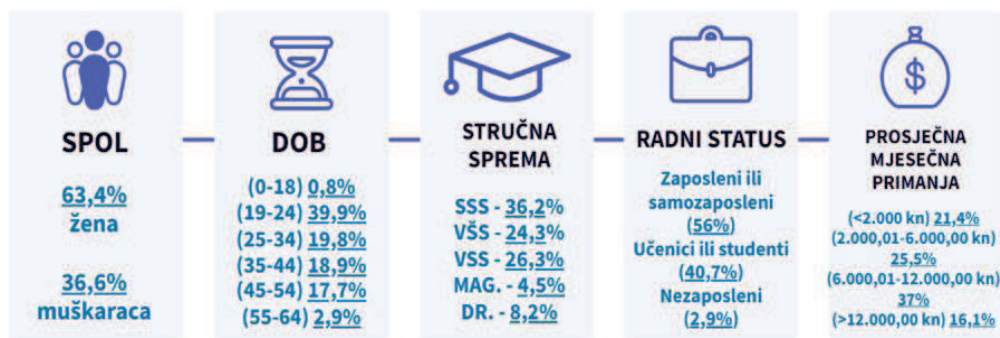
se primarno koristi kod kvalitativnih istraživanja za povećanje izvornosti i ispravnosti istraživanja koje se provodi. Pritom je kod ovog istraživanja naglasak stavljen na triangulaciju podataka i triangulaciju dionika. Triangulacija podataka predstavlja metodu prikupljanja podataka od različitih profila ljudi, s ciljem ostvarivanja višestruke perspektive (Carter, Bryant-Lukosius, DiCenso, Blythe i Neville, 2014). S druge strane, triangulacija dionika je jedna od metoda pomoću koje istraživači provjeravaju različita stajališta o predmetu istraživanja, pri čemu ispitivanje istog fenomena s različitih stajališta daje točniji pogled na proučavanu temu. Ova vrsta triangulacije je koncipirana na način da istraži širok spektar stajališta ispitanika u njihovom povjerenju i detektira potencijalno prešućena pitanja i problematiku (Strier i Werner, 2016).

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

5.1 Rezultati anketnog istraživanja

U provedenom anketnom istraživanju su sudjelovale 154 pripadnice ženskog spola i 89 pripadnika muškog spola. Od ukupno 243 ispitanika, najveći broj njih pripada dobnoj skupini od 19 do 24 godine (39,9%) i posjeduje srednju stručnu spremu (36,2%). Važno je istaknuti kako su 56% svih ispitanika zaposlene ili samozaposlene osobe, 40,7% ispitanika učenici ili studenti, a 2,9% ispitanika je trenutno nezaposleno. Gotovo polovica (49,8%) svih ispitanika je najveći dio svog života provela u gradovima srednje veličine, 28% ispitanika u malim gradovima i 21,8% njih u velikim gradovima. Najveći broj ispitanika (37%) u prosjeku ostvaruje mjesečna primanja u iznosu od 6.000,01 do 12.000,00 kuna, dok 21,4% ispitanika živi s prosječnim mjesečnim primanjima manjim od 2.000,00 kuna.

Slika 1: Demografska struktura ispitanika



Izvor: izrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

37,9% svih ispitanika je slabo upoznato s područjem i industrijom osiguranja, a otprilike podjednak postotak njih (37%) je umjereno upoznat s osiguranjem. Istovremeno, njih 48,1% nema niti pozitivno niti negativno stajalište o osiguranju

i industriji osiguranja, dok 40,7% ispitanika ima uglavnom pozitivno stajalište. Sukladno tomu, najveći broj ispitanika (42,8%) najviše vjeruje poslovnoj banci. Iako 23,5% ispitanika najviše vjeruje društvu za osiguranje, čak 52,3% svih ispitanika se izjasnilo kako postoji mala vjerojatnost da će se sami dobrovoljno obratiti društvu za osiguranje ukoliko za to nemaju nužnu potrebu ili obvezu. Za samo 5,8% ispitanika postoji velika vjerojatnost dobrovoljnog obraćanja osiguratelju, dok se društvu za osiguranje uopće dobrovoljno neće obratiti 14,8% ispitanika. Međutim, važno je naglasiti kako više od polovice ispitanika (njih 58,8%) trenutno ima ugovorenu policu osiguranja (bilo koje vrste). Najkorišteniji proizvodi osiguranja od strane ispitanika su proizvodi dopunskog i/ili dodatnog zdravstvenog osiguranja, koje čak 77% svih ispitanika trenutno koristi ili je imalo priliku do sada koristiti. Slijede ih proizvodi osiguranja od automobilske odgovornosti (49,8%) te proizvodi putnog osiguranja (41,2%). Pritom proizvode i usluge osiguranja uopće ne koristi i nije koristilo 8,2% ispitanika. Najveći broj ispitanika (33,3%) kao glavni razlog nekorisćenja ili značajnijeg nekorisćenja proizvoda i usluga osiguranja navodi previsoke cijene osiguranja te nedovoljnu starost (prema osobnom mišljenju) za korištenje osiguranja (31,3%). 16,9% ispitanika pak smatra da se osiguranje ne trudi dovoljno oko svojih klijenata, dok 11,5% ispitanika smatra da je osiguranje komplicirano. Prije odabira društva za osiguranje, najveći broj njih (53,5%) koristi (ili bi koristilo) preporuke obitelji i prijatelja kao glavni izvor informacija o osiguranju. Također, anketom je utvrđeno kako 43,2% ispitanika preferira (ili bi preferiralo) kontaktni pristup prilikom ugovaranja police osiguranja, koji se odnosi na njihov odlazak u urede društava za osiguranje. Beskontaktni pristupe koji uključuju on-line kanale kupnje preferira sveukupno 51,8% ispitanika, dok 4,9% ispitanika privlači opcija dolaska zastupnika u osiguranju u njihov dom. Pritom ispitanici najviše cijene i zahtijevaju pružanje usluga na vrijeme i u skladu s onim što obećano. Potpuno važnim smatraju i brzinu isplate štete, razumljivost informacija iz ugovora o osiguranju, pristojnost, susretljivost i spremnost zaposlenika na pomoć klijentima te prilagođenost osiguranja vlastitim potrebama.

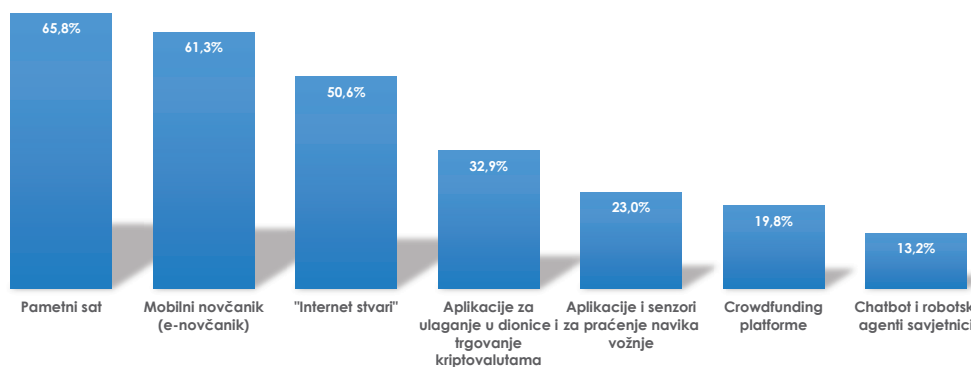
Slika 2: Sažetak dijela rezultata provedenog anketnog istraživanja



Izvor: izrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Za najveći broj ispitanika, njih 73,3%, značajniji razvoj i svakodnevna primjena nove tehnologije je (uglavnom ili u potpunosti) pozitivna društvena pojava. Tomu u prilog idu i podaci o postotku ispitanika koji već koriste ili bi bili spremni koristiti različite inovativne uređaje i aplikacije. Najveću popularnost među ispitanicima bilježi pametni sat (za praćenje vitalnih funkcija i pružanje različitih informacija i obavijesti o zdravstvenom stanju), kojeg 65,8% ispitanika već koristi ili bi bilo spremno koristiti u budućnosti. 61,3% ispitanika vjeruje i mobilnim novčanicima (npr. AirCash, Revolut i sl.), a 50,6% ispitanika i Internetu stvari (uređajima poput hladnjaka, televizora i dr., koji su povezani s internetom i prikupljaju, primaju, pohranjuju i prenose podatke preko interneta). Solidnu popularnost bilježe i aplikacije za ulaganje u dionice i trgovanje kriptovalutama (32,9%) te aplikacije i senzori za praćenje navika vožnje u sklopu „Plati koliko voziš“ osiguranja (23%). Ispitanici su pak najoprezniji kod korištenja crowdfunding platformi (za on-line ulaganja u različite projekte) te kod chatbot i robotskih agenata savjetnika u osiguranju, što pokazuje i slika 3.

Slika 3: Postotak ispitanika koji koriste ili bi bili spremni (namjeravaju) koristiti u budućnosti pojedine inovativne uređaje i aplikacije

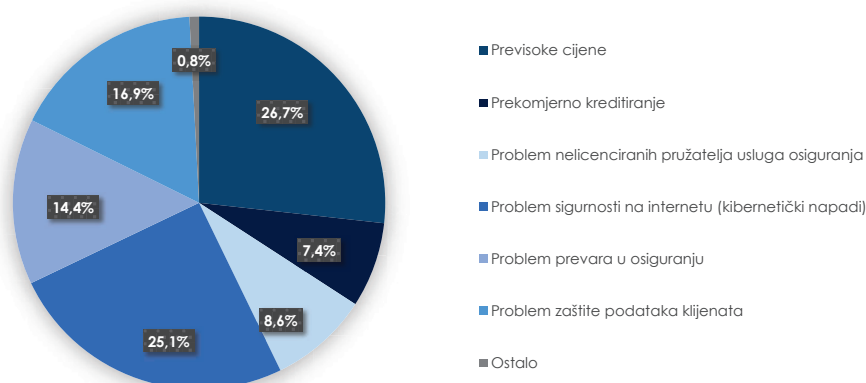


Izvor: izrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Previsoke cijene su se pokazale i najizraženijim problemom u značajnijem razvoju InsurTech-a prema mišljenju 26,7% svih ispitanika, što pokazuje i slika 4. 25,1% ispitanika ipak najviše zabrinjava problem sigurnosti na internetu (kibernetičkih napada), a 16,9% ispitanika zabrinjava problem zaštite podataka klijenata. Za 14,4% ispitanika nelagodu stvara potencijalan problem prevara u osiguranju, 8,6% njih problem vidi u nelicenciranim pružateljima usluga osiguranja, a 7,4% ispitanika naglašava problem prekomjernog kreditiranja koje može rezultirati propašću pružatelja usluge. Spomenute zabrinutosti dodatno potvrđuje i podatak kako njih 60,5% ne bi bilo voljno podijeliti svoje osobne podatke (npr. podatke o vožnji, podatke o zdravstvenom stanju, lokacijske podatke, podatke o nekretnini i sl.), s ciljem razvoja njima prilagođenih i pristupačnijih proizvoda. Na tom tragu, za "Plati koliko voziš" policu osiguranja 38,3% ispitanika smatra da ima umjeren potencijal razvoja, dok 28,8% ispitanika smatra da niti ima niti nema potencijal razvoja. Prema mišljenju ispitanika, policu osiguranja imovine usklađena s vanjskim parametrima (izloženošću pojavi potresa, poplave i dr. prirodnih nepogoda) ima

veći potencijal razvoja od "Plati koliko voziš" police osiguranja. Pritom najveći broj ispitanika (41,6%) smatra da ona ima umjeren potencijal razvoja. Slična je situacija i kod police putnog osiguranja usklađene s lokacijskim podacima te kod police životnog osiguranja usklađene sa zdravstvenim navikama, a koje je većina ispitanika ocijenila kao proizvode s umjerenim potencijalom razvoja.

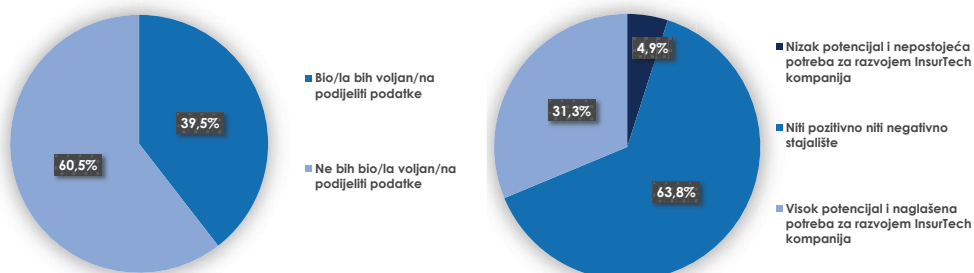
Slika 4: Struktura ispitanika prema problemu za kojeg smatraju da će biti najizraženiji u značajnijem razvoju InsurTech-a



Izvor: izrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Pretjerana euforija ispitanika nije prisutna ni kod viđenja budućeg razvoja InsurTech kompanija i novih društava za osiguranje u obliku potpuno digitalnih osiguratelja, što je vidljivo i na slici 5. Čak 63,8% ispitanika ne gleda na njihov razvoj niti pozitivno niti negativno, dok 31,3% ispitanika gleda na njihov razvoj pozitivno s visokim potencijalom i naglašenom potrebom za njihovim razvojem.

Slika 5: Struktura ispitanika prema njihovoj spremnosti na dijeljenje osobnih podataka i stajalištu o budućem razvoju InsurTech kompanija i potpuno digitalnih osiguratelja

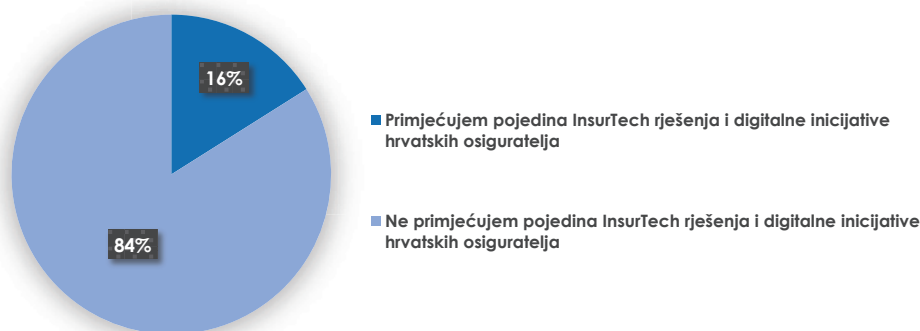


Izvor: izrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Na prethodne rezultate se nadovezuju i odgovori prikupljeni pitanjem o vrsti InsurTech kompanije za koju ispitanici smatraju da ima najveći potencijal za

razvoj i opstanak u industriji osiguranja te da je najpotrebnija. 44,4% ispitanika tako smatra da su tzv. omogućavatelji (koji pružaju softverska rješenja i analitičke usluge tradicionalnim društvima za osiguranje i reosiguranje) najpotrebniji te da imaju najveći potencijal za razvoj i opstanak u industriji osiguranja. 37,9% ispitanika pak daje prednost punim nositeljima (koji razvijaju i distribuiraju proizvode osiguranja), a 17,7% ispitanika *distributerima* (koji poboljšavaju korisničko iskustvo i distribuiraju proizvode osiguranja). U konačnici, o slaboj upućenosti ispitanika u područje InsurTech-a govori i podatak da najveći broj ispitanika (84%) uopće ne primjećuje neka od InsurTech rješenja i digitalnih inicijativa hrvatskih osiguratelja, što pokazuje i slika 6.

Slika 6: Struktura ispitanika prema zapažanju postojećih InsurTech rješenja i digitalnih inicijativa hrvatskih osiguratelja



Izvor: izrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

5.2 Rezultati kvalitativnog istraživanja

Rezultati kvalitativnog istraživanja provedenog metodom intervjua s predstavnicima osigurateljne industrije, InsurTech kompanije i regulatornog tijela su kategorizirani u četiri ključna područja, a odnose se na (1) suvremene promjene u industriji osiguranja, (2) osigurateljnu inkluziju i financijsku uključenost, (3) digitalizaciju tradicionalnih osiguratelja i njihovu suradnju s InsurTech kompanijama te (4) potencijal razvoja i primjene InsurTech-a u povećanju osigurateljne inkluzije.

(1) Suvremene promjene u industriji osiguranja

Temeljni pokretač suvremenih promjena u osiguranju ne dolazi iz same industrije osiguranja, već iz njezinog okruženja. Ovu činjenicu ističe i ispitanik iz regulatornog tijela koji tvrdi da „glavni pokretač suvremenih trendova i promjena u industriji osiguranja dolazi iz šireg društvenog konteksta u kojemu ona djeluje“. Njegovo stajalište dijeli i ispitanik iz InsurTech kompanije prema kojemu „glavni pokretač suvremenih trendova ni u kom slučaju nije samo osiguranje, već okruženje

koje ga izaziva s naglaskom na novu tehnologiju". Iako je neosporno da suvremene promjene u osiguranju uvelike počivaju na razvoju novih tehnologija, predstavnik InsurTech kompanije naglašava kako „osiguratelj nije motiviran samo s tehnologijom, jer mu ona predstavlja previše dinamike koja mu nije nužno potrebna“. To ide u prilog mišljenju predstavnika regulatornog tijela koji smatra da je „industrija osiguranja nešto sporije ulovila tehnološki zamah“. Djelomičan oprez i rezerviranost osiguratelja prema primjeni nove tehnologije potvrđuje i stav ispitanika iz udruženja društava za osiguranje, a koji je mišljenja kako „potrošači ne bi trebali previše patiti ni u odsustvu novih tehnoloških rješenja, ukoliko se tradicionalni osiguratelji postave na pravi način prema svim potrošačima“. Ipak, jedan od ispitanika iz društva za osiguranje smatra kako „ulazak osiguranja u doba digitalizacije i novih tehnoloških rješenja može biti dobar i kvalitetan, uz adekvatnu prilagodbu samih osiguratelja“.

(2) Osigurateljna inkluzija i financijska uključenost

Osigurateljna inkluzija je aktualna tema u Republici Hrvatskoj, pri čemu se stavovi ispitanika o ovoj problematici međusobno nadopunjuju. Ispitanik iz regulatornog tijela tvrdi da „glavni razlog nedostatne financijske uključenosti u osiguranje uključuje nerazvijene navike korištenja osigurateljnih proizvoda od strane građana, ali i opću razinu financijske pismenosti povezanu s manjkom svijesti stanovništva o važnosti korištenja osigurateljnih proizvoda“. Njegovo mišljenje potvrđuje i jedan od predstavnika osiguratelja koji kaže kako „stanovništvo najčešće nije svjesno postojanja pojedinih mogućnosti i beneficija pri ugovaranju osiguranja“. Ispitanik iz InsurTech kompanije također navodi kako je „kupovna moć u zemlji narasla, ali svijest o potrebi za proizvodima osiguranja tek treba uslijediti.“ U tom kontekstu, ispitanik iz udruženja društava za osiguranje naglašava kako „hrvatska društva za osiguranje nastoje na sve načine pristupiti svim potrošačima te industrija osiguranja u cijelosti podupire sve inicijative usmjerene uključivanju svih segmenata društva u sfere financija i osiguranja.“ Međutim, cjelokupan proces povećanja osigurateljne i financijske inkluzije treba uzeti u obzir i važan utjecaj zakonskih okvira koji se odnose na područje osiguranja. Predstavnik InsurTech kompanije tako ističe kako „zakonski okvir u sklopu kojega se čovjek osjeća ili ne osjeća zaštićenim uvelike utječe na svijest o potrebi za osiguranjem“.

(3) Digitalizacija tradicionalnih osiguratelja i njihova suradnja s InsurTech kompanijama

Digitalizacija poslovanja tradicionalnih osiguratelja pruža brojne mogućnosti, a jedna od njih je i mogućnost povećanja osigurateljne inkluzije. Ispitanik iz regulatornog tijela ističe da se radi o „pozitivnom trendu prilagodbe industrije osiguranja tržišnim okolnostima, a koja otvara prostor za razvoj novih proizvoda u korist potrošača“. Dodatno navodi kako se upravo „kroz proces digitalizacije ostvaruje potencijal za značajno veću razinu financijske uključenosti građana jer proizvodi kreirani i distribuirani u digitalnom obliku ne poznaju geografske i vremenske granice.“ Važan doprinos digitalizacije osigurateljnoj inkluziji i zadovoljstvu samih korisnika osiguranja naglašavaju i predstavnici industrije osiguranja. Jedan od predstavnika osiguratelja objašnjava kako „digitalizirano

prikupljanje podataka omogućuje osiguratelju kreiranje posebne ponude usklađene s potrebama korisnika (tzv. taylor-made ponude). Na taj način su korisnici zadovoljniji jer im se „izlazi u susret“, a osiguratelji time mogu profitirati.“ S njegovim stajalištem se slaže i drugi predstavnik osiguratelja, prema kojemu „digitalizacija može omogućiti postojanje kompletne baze podataka, a koja bi pridonijela cjelokupnom osigurateljnog procesu upravljanja rizicima i sklapanja ugovora o osiguranju“. Međutim, ispitanik iz InsurTech kompanije upozorava na iznimnu usporenost prilagodbe osiguratelja digitalnom poslovanju, a koju „primarno onemogućuju sami osiguratelji“. Tvrdi da „impulsi za inovaciju u pravilu dolaze od distributivnih kanala osiguratelja, no osiguratelji u većini još uvijek nisu voljni podržati te inovacije“. Istovremeno je važno uzeti u obzir društveni značaj industrije osiguranja i odgovarajući regulatorni okvir. Sukladno tomu, predstavnik regulatornog tijela napominje kako „nužna tranzicija ka digitalizaciji i razvoju novih proizvoda uz korištenje naprednih tehnologija mora teći oprezno, uzimajući u obzir sve potencijalne rizike tih procesa. To podrazumijeva i implementaciju svih potrebnih mjera kako se ti rizici ne bi ostvarili.“

Važnu pojavu u sklopu sve veće digitalizacije tradicionalnih osiguratelja predstavlja i njihova suradnja s InsurTech kompanijama. Pozitivno mišljenje o postojanju suradnje između ove dvije vrste igrača na hrvatskom tržištu osiguranja je izrazio i ispitanik iz regulatornog tijela. On navodi i važnost njihove suradnje s regulatornim tijelom, pri čemu pojašnjava kako su se „neka društva koja djeluju na tržištu osiguranja u RH već javila regulatornom Inovacijskom Hub-u HANFA-e sa konkretnim projektima u području primjene novih tehnologija, no aktivnosti na tom području bi mogle biti neusporedivo veće“. Važnost suradnje je istaknuo i predstavnik InsurTech kompanije, s obzirom da sama kompanija djeluje kao „ponuđač tehnologije koju osiguratelji redovito koriste za pružanje krajnje usluge kupcu“. On dodatno naglašava kako „postoji aktivna diskusija s osigurateljima o tome kako pristupiti krajnjem korisniku s pruženom tehnologijom, ali i partnerski odnos s obzirom da su sve prikupljene informacije komplementarne i nužne za uspješnost svakog zajedničkog projekta“.

(4) Potencijal razvoja i primjene InsurTech-a u povećanju osigurateljne inkluzije

Svi ispitanici se slažu oko pozitivnog potencijala razvoja i primjene InsurTech-a u zemlji za povećanje dostupnosti osigurateljnih proizvoda i usluga svim korisnicima. Predstavnik udruženja društava za osiguranje tvrdi da će „nove tehnologije i InsurTech rješenja značajnije povećati prisutnost, doseg i dostupnost proizvoda i usluga osiguranja stanovništvu“. S ovim stajalištem se slaže i jedan od predstavnika osiguratelja prema kojemu „InsurTech može pomoći povećati dostupnost proizvoda i usluga osiguranja putem povećanja njihove transparentnosti i orijentacije klijentu“. Pozitivne primjere razvoja i primjene InsurTech-a poput „veće personalizacije proizvoda, njihove šire dostupnosti i nižih cijena“ navodi i predstavnik regulatornog tijela. Na njegov odgovor se može nadovezati i odgovor ispitanika iz InsurTech kompanije koji smatra da „InsurTech između ostaloga omogućava personalizirane proizvode osiguranja te proizvode mikroosiguranja, a koji su puno prihvatljiviji hrvatskom tržištu.“ Ispitanici naglašavaju kako zahvaljujući razvoju InsurTech-a i svijest stanovništva sve više

raste, čemu je dodatno pridonijela i COVID-19 pandemija u sklopu koje je intenzivirana primjena InsurTech-a. Drugi predstavnik osiguratelja tako pojašnjava da je „COVID-19 pandemija uvelike pridonijela većoj osviještenosti potrošača, što omogućava InsurTech-u da u većoj mjeri učini proizvode osiguranja dostupnima i poveća orijentiranost klijentu“.

Iako InsurTech neupitno pruža brojne prednosti za povećanje osigurateljne inkluzije, suočava se i s određenim izazovima u punoj primjeni. Jedan od ispitanika iz društva za osiguranje tako navodi regulatorne propise kao najveću prepreku značajnijoj primjeni InsurTech-a i digitalnih inovacija jer „društva za osiguranje operiraju kao mađioničari - moraju zadovoljiti snažnu regulativu i istovremeno optimizirati osigurateljne procese“. Ispitanik iz udruženja društava za osiguranje je sličnog stajališta te smatra da je najizraženija prepreka „prvenstveno regulativa koja nije prilagođena digitalnom načinu rada osiguratelja, posebice u dijelu ugovora o osiguranju“. Drugi predstavnik osiguratelja dodatno navodi i „izazov anonimnosti podataka, zbog čega je potrebno tražiti pristanak svake stranke posebno. To samo otežava i produljuje cjelokupan proces sklapanja ugovora o osiguranju, pri čemu bi regulatori trebali uskladiti propise i pomoći osigurateljima u tom pogledu.“ Mišljenje predstavnika regulatornog tijela i InsurTech kompanije se u ovom dijelu razlikuju od stajališta predstavnika industrije osiguranja. Ispitanik iz regulatornog tijela smatra da je glavni izazov s kojim se InsurTech suočava u zemlji „nepostojanje dovoljno trenutnog poticaja na lokalnom tržištu kako bi InsurTech uzeo više zamaha“. Međutim, ističe da „ako se s druge strane lokalnoj industriji dogodi ulazak globalnog izazivača na lokalno tržište osiguranja, to će se zasigurno promijeniti“. Ispitanik iz InsurTech kompanije pak smatra da je glavni izazov s kojim se InsurTech suočava „malo i nerazvijeno domaće tržište osiguranja“. Ovaj ispitanik dodatno navodi kako je „regulatorni okvir svugdje prepreka, no u usporedbi s nekim drugim zemljama u Hrvatskoj i ne toliko izražena.“ U konačnici, predstavnik regulatornog tijela naglašava kako „društvo u cjelini treba raditi na tome da se stvori okvir koji će omogućiti da osiguranje efikasno iskoristi dobre strane novih tehnologija i izbjegne često nepredvidljive negativne posljedice implementacije istih“.

Sažetak svih kategoriziranih područja i pripadajućih citata je prikazan u tablici 1.

Tablica 1: Rezultati provedenog kvalitativnog istraživanja metodom intervjua

PODRUČJE	CITAT
<p>Suvremene promjene u industriji osiguranja</p>	<p>„Glavni pokretač suvremenih trendova i promjena u industriji osiguranja ne dolazi iz same industrije osiguranja, već iz šireg društvenog konteksta u kojemu ona djeluje.“</p> <p>„Ulazak osiguranja u doba digitalizacije i novih tehnoloških rješenja može biti dobar i kvalitetan, ali uz adekvatnu prilagodbu samih osiguratelja.“</p> <p>„Osiguratelj nije motiviran samo s tehnologijom, jer mu ona predstavlja previše dinamike koja mu nije nužno potrebna.“</p>
<p>Osigurateljna inkluzija i financijska uključenost</p>	<p>„Glavni razlog nedostatne financijske uključenosti u osiguranju uključuje nerazvijene navike korištenja osigurateljnih proizvoda od strane građana.“</p> <p>„Stanovništvo najčešće nije svjesno postojanja pojedinih mogućnosti i beneficija pri ugovaranju osiguranja.“</p> <p>„Hrvatska društva za osiguranje nastoje na sve načine pristupiti svim potrošačima.“</p> <p>„Kupovna moć u zemlji je narasla, ali svijest o potrebi za proizvodima osiguranja tek treba uslijediti.“</p>
<p>Digitalizacija tradicionalnih osiguratelja i njihova suradnja s InsurTech kompanijama</p>	<p>„Kroz proces digitalizacije se ostvaruje potencijal za značajno veću razinu financijske uključenosti građana jer proizvodi kreirani i distribuirani u digitalnom obliku ne poznaju geografske i vremenske granice.“</p> <p>„Digitalizirano prikupljanje podataka omogućuje osiguratelju kreiranje posebne ponude usklađene s potrebama korisnika (tzv. taylor-made ponude).“</p> <p>„Digitalizacija može omogućiti postojanje kompletne baze podataka, a koja bi onda pridonijela cjelokupnom osigurateljnom procesu upravljanja rizicima te procesu sklapanja ugovora o osiguranju.“</p> <p>„Postoji aktivna diskusija InsurTech kompanija s osigurateljima o tome kako pristupiti korisniku s pruženom tehnologijom, ali i partnerski odnos.“</p> <p>„Neka društva koja djeluju na tržištu osiguranja u RH su se već javila regulatornom Inovacijskom Hub-u HANFA-e sa konkretnim projektima u području primjene novih tehnologija, no aktivnosti na tom području bi mogle biti neusporedivo veće.“</p>

<p>Potencijal razvoja i primjene InsurTech-a u povećanju osigurateljne inkluzije</p>	<p>„Nove tehnologije i InsurTech rješenja će značajnije povećati prisutnost, doseg i dostupnost proizvoda i usluga osiguranja stanovništvu.“</p> <p>„InsurTech može pomoći povećati dostupnost proizvoda i usluga osiguranja putem povećanja njihove transparentnosti i orijentacije klijentu.“</p> <p>„InsurTech između ostaloga omogućava personalizirane proizvode osiguranja te proizvode mikroosiguranja, a koji su puno prihvatljiviji hrvatskom tržištu.“</p> <p>„COVID-19 pandemija je uvelike pridonijela većoj osviještenosti potrošača, što omogućava InsurTech-u da u većoj mjeri učini proizvode osiguranja dostupnima i poveća orijentiranost klijentu.“</p> <p>„Najizraženija prepreka u značajnijoj primjeni InsurTech-a u zemlji je prvenstveno regulativa koja nije prilagođena digitalnom načinu rada osiguratelja, posebice u dijelu ugovora o osiguranju.“</p> <p>„Glavni izazov s kojim se InsurTech suočava u zemlji je nepostojanje dovoljno trenutnog poticaja na lokalnom tržištu kako bi InsurTech uzeo više zamaha.“</p> <p>„Glavni izazov s kojim se InsurTech suočava u zemlji je malo i nerazvijeno domaće tržište osiguranja.“</p>
--	--

Izvor: izrada autorice prema rezultatima provedenog kvalitativnog istraživanja

6. RASPRAVA O REZULTATIMA ISTRAŽIVANJA I ZAKLJUČAK

Rezultati istraživanja pokazuju kako se stavovi postojećih i potencijalnih korisnika proizvoda i usluga osiguranja razlikuju od stavova osiguratelja, InsurTech kompanija i regulatornog tijela. Rezultati anketnog istraživanja su tako pokazali još uvijek nedovoljno povjerenje ispitanika u nove tehnologije u osiguranju, iako otprilike 3/4 ispitanika ima pozitivno stajalište prema sve značajnijoj svakodnevnoj primjeni tehnologije. Ispitanici trenutno preferiraju one inovativne proizvode za koje smatraju da su sigurni i već provjereni te jednostavni za razumjeti i koristiti, poput pametnog sata za praćenje vitalnih funkcija i mobilnih novčanika za obavljanje plaćanja. Tomu u prilog ide i njihova većinska nevoljkost za dijeljenjem osobnih podataka, unatoč mogućnosti dobivanja pristupačnijih i prilagođenijih proizvoda osiguranja. Sukladno tomu, veliki broj ispitanika je zabrinut da bi značajniji razvoj InsurTech-a mogao ugroziti njihove podatke i dovesti do sigurnosnih propusta na internetu.

Zbog toga ih najveći postotak nema niti pozitivno niti negativno stajalište o budućem razvoju InsurTech kompanija i potpuno digitalnih osiguratelja, a kao InsurTech kompanije s najperspektivnijim razvojem i opstankom u industriji osiguranja vide one koje nude softverska rješenja postojećim osigurateljima (tj. one koje ne „zadiru“ izravno u osiguranje). Njihov oprez je vidljiv i prilikom ocjene potencijala razvoja pojedinih InsurTech proizvoda, pri čemu kod svakog InsurTech proizvoda prevladavaju mišljenja o njegovom umjerenom potencijalu razvoja. Značajnu prepreku ispitanicima predstavlja i strah od previsokih cijena, posebice jer već sad najveći postotak njih smatra da je osiguranje preskupo. To je dijelom u konfliktu s činjenicom da ih više od polovice trenutno koristi proizvode osiguranja, ali dijelom i u skladu s činjenicom da najveći broj ispitanika nema niti pozitivno niti negativno mišljenje o osiguranju te na tragu toga najviše vjeruju poslovnim bankama. Važnost povjerenja naglašavaju i odabirom pružanja usluga na vrijeme i u skladu s onim što je obećano kao najvažnijeg elementa prilikom poslovanja s osigurateljima. Pritom značajan dio ispitanika nije uopće ili je slabo upoznato s osiguranjem, zbog čega su im novi pojmovi i InsurTech proizvodi potencijalno još uvijek apstraktni i izazivaju nesigurnost dok ne uđu u značajniju primjenu u zemlji. To je u skladu s podacima koji pokazuju kako više od 80% ispitanika ne primjećuje različite digitalne inovacije hrvatskih osiguratelja i InsurTech kompanija te još uvijek veliki broj njih preferira kontaktni pristup prilikom ugovaranja police osiguranja. Svi izneseni rezultati tako impliciraju na postojanje skepticizma oko suvremenih trendova u industriji osiguranja, čiji uzrok prvenstveno leži u njihovom nerazumijevanju i nedovoljnoj zastupljenosti u zemlji te nedovoljnoj financijskoj pismenosti stanovništva, a koja se već nekoliko godina naglašava kao značajan problem u Republici Hrvatskoj.

S druge strane, rezultati provedenog kvalitativnog istraživanja pokazuju značajne sličnosti u odgovorima intervjuiranih predstavnika, a koji smatraju da InsurTech ima izražen potencijal za povećanje osigurateljne inkluzije u Republici Hrvatskoj. Oni se slažu da je temeljna prednost InsurTech-a povećanje dostupnosti proizvoda osiguranja svim korisnicima, čime se može povećati razina osigurateljne inkluzije u zemlji. Prilagodbu novim trendovima smatraju pozitivnom jer ona otvara prostor za razvoj novih, prilagođenijih i personaliziranih proizvoda osiguranja te za uklanjanje prostorne i vremenske barijere prilikom pružanja i korištenja istih. Dok su anketirani ispitanici naveli previsoke cijene kao jedan od glavnih problema povezanih sa značajnijom primjenom InsurTech-a, upravo je suprotno mišljenje intervjuiranih predstavnika. Oni pak smatraju kako će upravo InsurTech omogućiti niže cijene za osiguravane, zbog čega će oni biti voljni podijeliti svoje osobne podatke i pristupiti osiguratelju u potrebi. Svijest o potrebi za osiguranjem smatraju iznimno važnom, a očekuju i njezino daljnje povećanje potaknuto upravo razvojem InsurTech-a. Postojeću razinu nedostatne financijske uključenosti u osiguranju objašnjavaju nedovoljno razvijenim navikama korištenja osigurateljskih proizvoda od strane građana, ali i već spomenutom niskom razinom financijske pismenosti povezanom s manjkom svijesti o važnosti osiguranja. U kontekstu toga, navode kako InsurTech može omogućiti veću orijentiranost klijentima čime će se utjecati i na razinu financijske pismenosti. Pritom prema mišljenju osiguratelja primaran izazov s kojim se InsurTech suočava u zemlji predstavlja neadekvatan regulatorni okvir. Zanimljivo je napomenuti kako se tu razilaze s

mišljenjem predstavnika InsurTech kompanije, a koji smatra da je regulativa u Hrvatskoj adekvatna u odnosu na druge zemlje. Zato se kao dodatni izazov javlja nepostojanje dovoljnog poticaja za razvoj InsurTech-a na lokalnom tržištu, koje je još uvijek malo i nerazvijeno. Međutim, potencijal InsurTech-a je jasno vidljiv onima koji su zaduženi za njegovo ostvarivanje i značajniju primjenu u zemlji. To pokazuju i brojni dosadašnji primjeri iz prakse, kao i sami rezultati primjene tehnologije u području bankarstva i platnog prometa. Pritom još ostaje za vidjeti u kojoj mjeri će InsurTech ostvariti svoj potencijal i koje će sve inovacije i nova rješenja predstaviti svijetu.

Summary: *In recent years, the focus of financial inclusion is shifting more significantly towards the insurance industry. Insurance inclusion is becoming a necessary precondition for achieving long-term sustainability of financially vulnerable population, so policy makers are increasingly focusing on shaping mechanisms and policies that expand access to insurance products and services. The recent technological revolution, which has influenced the emergence of a new insurance technology called InsurTech, also contributes to the growing efforts for increasing the reach of the traditional insurance industry. InsurTech is changing the traditional insurance industry and is placing increasing emphasis on meeting the needs of potential and existing insurance users. The main goal of this paper is to emphasize the importance of inclusive insurance and the influence of InsurTech on insurance inclusion, along with investigating the views of consumers, insurance companies, the regulatory body and InsurTech companies on the InsurTech's potential for inclusive insurance development in the Republic of Croatia. The research was conducted using a survey research methodology and qualitative methodology. The data was collected using a survey method on a sample of 243 respondents and an interview method on a sample of five respondents. The results and discussion in the paper indicate the current existence of consumers skepticism towards new technological solutions in insurance, with present optimism among representatives of the insurance industry, the InsurTech community and the regulatory body. This paper contributes to the research field of inclusive insurance by pointing out the potential and obstacles for its further development in the country, with an emphasis on the use of new insurance technology in increasing the availability, personalization and customization of insurance products and services. Considering the limited literature and a weak representation of the topic of inclusive insurance in scientific research papers, there is a need for a more significant study of this area, especially in the Republic of Croatia.*

Keywords: *insurance inclusion, inclusive insurance, InsurTech*

Navedeni izvori i korištena literatura

Access to Insurance Initiative (2014.), *Inclusive insurance protects households and promotes economic growth: Briefing Note* [e-publikacija], preuzeto s <https://a2ii.org/en/knowledge-center/inclusive-insurance-fundamentals/inclusive-insurance-protects-households-and-promotes-economic-growth-briefing-note>

Albrecher, H., Bommier, A., Filipović, D., Koch-Medina, P., Loisel, S. i Schmeiser, H. (2019.), Insurance: models, digitalization, and data science, *European Actuarial Journal*, 9, 349–360. <https://doi.org/10.1007/s13385-019-00209-x>

Bađun, M. i Krišto, J. (2021.), Financial Industry Views on the Prospective Role of Long-Term Care Insurance and Reverse Mortgages in Financing Long-Term Care in Croatia, *Journal of Aging & Social Policy*, 33 (6), 673-691. <https://doi.org/10.1080/08959420.2020.1750541>

Behm, S., Deetjen, U., Kaniyar, S., Methner, N. i Münstermann, B. (2019.), Digital ecosystems for insurers: Opportunities through the Internet of Things, preuzeto s <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/digital-ecosystems-for-insurers-opportunities-through-the-internet-of-things>

Brozović, V., Hrastić, F., Meštović, L., Bilić, H., Naletina, D. i Petljak, K. (2019.), Ekonomija dijeljenja: Poslovni model budućnosti?, *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, 17 (1), 33-61. <https://doi.org/10.22598/zefzg.2019.1.33>

Budimir, N. (2020.), BLOCKCHAIN TEHNOLOGIJA U OSIGURANJU, *Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku*, 14 (1-2), 171-181. <https://hrcak.srce.hr/241621>

Carter, N., Bryant-Lukosius, D., DiCenso, A., Blythe, J. i Neville, A. J. (2014.), The use of triangulation in qualitative research, *Oncology Nursing Forum*, 41 (5), 545–547.

Chatterjee, A. (2020.), Financial inclusion, information and communication technology diffusion, and economic growth: a panel data analysis. *Information Technology for Development*, 26 (3), 607 - 635. <https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1734770>

Cheston, S., Ferenzy, D., French, C., Kelly, S. i McGrath, A. (2018.), *Inclusive Insurance: Closing the Protection Gap for Emerging Customers* [e-publikacija], preuzeto s <https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/08/Inclusive-Insurance-Final-2018.06.13.pdf>

IAIS (2015.), *Issues Paper on Conduct of Business in Inclusive Insurance* [e-publikacija], preuzeto s <https://www.iaisweb.org/uploads/2022/01/151111-Issues-Paper-Conduct-of-Business-in-Inclusive-Insurance.pdf>

IAIS (2017.), *FinTech Developments in the Insurance Industry* [e-publikacija], preuzeto s https://www.iaisweb.org/uploads/2022/01/Report_on_FinTech_Developments_in_the_Insurance_Industry.pdf

Janičić, B. (2019.), *Osnove anketnih istraživanja*, Novi Sad: Filozofski fakultet Univerziteta u Novom Sadu

Krišto, J., Grozdanić, V. i Ivančić, K. (2022.), Kako do veće zastupljenosti osiguranja rizika potresa u Hrvatskoj?, u: Olgić Draženović, B., Buterin, V. i Suljić Nikolaj, S. (ur.), *STABILNOST, INSTITUCIONALNI RAST I PERSPEKTIVE RAZVOJA HRVATSKOG FINANCIJSKOG SUSTAVA U UVJETIMA PANDEMIJE COVID-19* (str. 96-116.), Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci

Lin, L. i Chen, C. C. H. (2020.), The promises and perils of InsurTech, *Singapore*

Journal of Legal Studies, (2020), 115-142. <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/INFORMIT.239321901466773>

MAPFRE Economics (2020.), *Financial inclusion in insurance*, Madrid: MAPFRE Economics

Meera, M. R., Kaleeswaran, P. i Siddique, R. M. A. (2016.), FINANCIAL INCLUSION THROUGH INSURANCE, *Intercontinental Journal of Banking, Insurance and Finance*, 3 (12), 9-15.

Nicholson, J. E. (2019.), Challenges for the Insurance Industry in the Future, *Journal of Insurance Regulation*, 38 (6), 1-26.

OECD (2017.), *Technology and innovation in the insurance sector* [e-publikacija], preuzeto s <https://www.oecd.org/finance/Technology-and-innovation-in-the-insurance-sector.pdf>

Schmidt, C. (2018.), *Insurance in the Digital Age: A view on key implications for the economy and society*, Zurich: The Geneva Association

Sekol, I. i Maurović, I. (2017.), MIJEŠANJE KVANTITATIVNOG I KVALITATIVNOG ISTRAŽIVAČKOG PRISTUPA U DRUŠTVENIM ZNANOSTIMA – MIJEŠANJE METODA ILI METODOLOGIJA?, *Ljetopis socijalnog rada*, 24 (1), 7-32. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v24i1.147>

Strier, R. i Werner, P. (2016.), Tracing stigma in long-term care insurance in Israel: Stakeholders' views of policy implementation, *Journal of Aging & Social Policy*, 28 (1), 29–48. <https://doi.org/10.1080/08959420.2016.1111726>

Ströh de Martínez, C., Wiedmaier-Pfister, M., Müller, C. i Schoen, A. (2018.), *Inclusive Insurance in National Financial Inclusion Strategies Survey Report*, Eschborn; Kuala Lumpur: Access to Insurance Initiative; Alliance for Financial Inclusion

Tucker, P. (2007.), Microinsurance for megadisasters, *The Futurist*, 41 (3), 16-17.

Weingarth, J., Hagenschulte, J., Schmidt, N. i Balsler, M. (2019.), Building a Digitally Enabled Future: An Insurance Industry Case Study on Digitalization, u: Urbach, N. i Röglinger, M. (ur.), *Digitalization Cases. Management for Professionals* (str. 249-269.), Cham: Springer

Zelenika, R. (2000.), *Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela*, 4. izdanje, Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci

Zheng, L. i Su, Y. (2022.), Inclusive Insurance, Income Distribution, and Inclusive Growth, *Frontiers in Public Health*, 10: 890507. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890507>

