

2017.11.07.

GDPR és adatalapú trendek a biztosítások piacán

MABISZ Konferencia

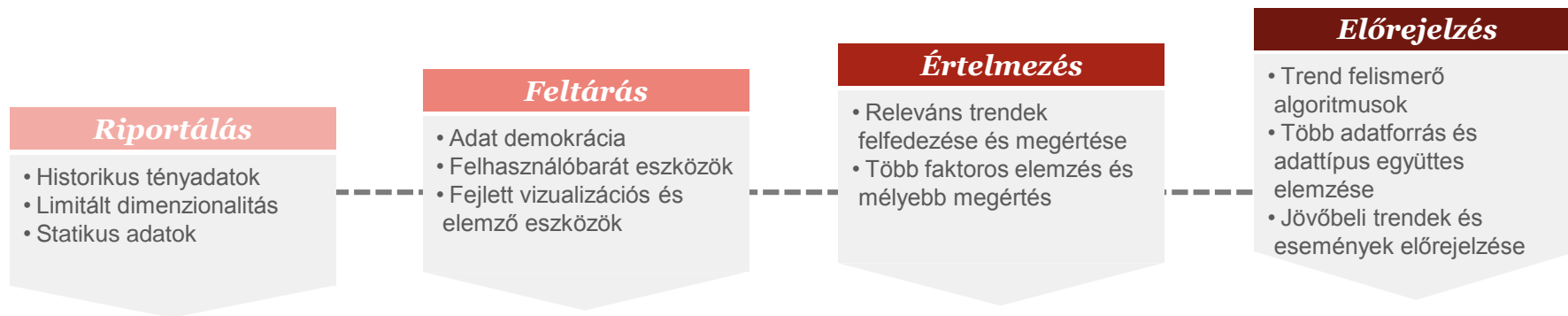
Kerekes Antal



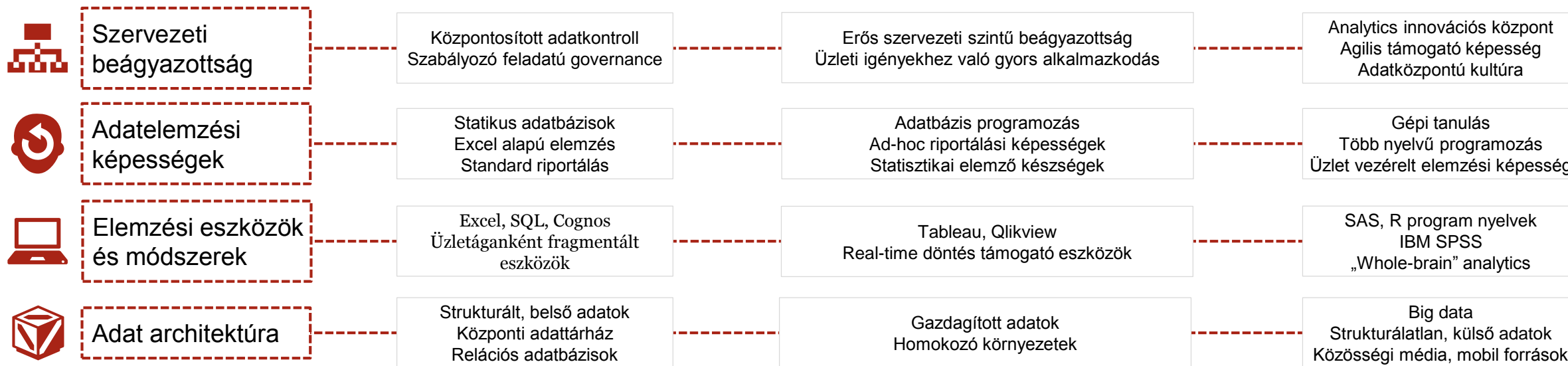
A jelen még a GDPR compliance-ről szól...



...a jövő a még erőteljesebb adatvezérelt működésé, az ügyfélmegismerésé, az egyre több személyhez köthető adaté



Adatelemzési képesség spektrum



A GDPR maga is „készül” erre a jövőre, külön automatizált döntéshozatalra vonatkozó specifikus követelményeket fogalmaz meg



A GDPR négy legfontosabb ügyféladat kezelési jogalapja:

1. Hozzájárulás általi
2. Szerződés teljesítéshez szükségesség esetén
3. Jogos érdek alapján
4. Jogi kötelezettség teljesítés alapján

Ezen jogalapok valamelyikének bizonyított megléte szükséges az ügyféladatok további felhasználáshoz



Ügyfél profilozás

Ügyfelek elemzés nélküli csoportokba rendezése, **szegmentálása** is már **GDPR hatálya alá esik**

Személyes adatok profil kialakításra történő használata esetén az **ügyfél előzetes tájékoztatása** szükséges

Alapadatok (pl.: név, lakhely, nem) felhasználása is csak az ügyfél beegyezésével hajtható végre

A tiltakozáshoz és felülbírálathoz való jogot minden esetben biztosítani kell



Automatikus döntéshozatal

Nagyon **szigorú GDPR szabályozás** vonatkozik rá (22. cikk)

Bármely **algorithmus alapú bírálati tevékenység** ide tartozik (pl.: biztosítási kockázat számítása)

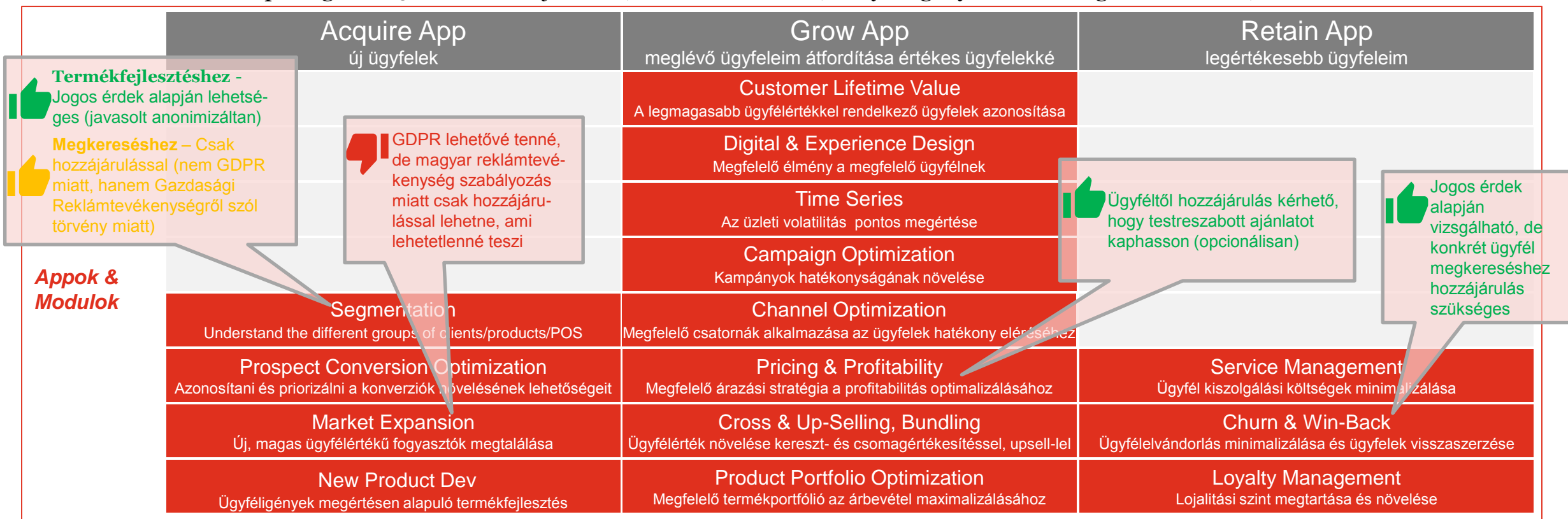
Nem alkalmazható „Jogos érdek” alapján

Minden esetben **hozzájárulás** szükséges, meglévő ügyfelek esetén is

Manuális **visszakövethetőség** elvárt

Trend #1: Ügyfélmegismerés és -targetolás egy PwC platform példáján

Platformunk célja, hogy a legmodernebb Big Data alapú megoldásokkal erősítse a biztosítók ügyfél megszerzési, megtartási és profitabilitás növelési képességét. A 15 db előre lefejlesztett, kész modulból áll, melyek igény szerint válogathatók össze, vezethetők be.



Termékfejlesztéshez -
Jogos érdekek alapján lehetséges (javasolt anonimizáltan)

Megkereséshez – Csak hozzájárulással (nem GDPR miatt, hanem Gazdasági Reklámtevékenységről szóló törvény miatt)

GDPR lehetővé tenné, de magyar reklámtevékenység szabályozás miatt csak hozzájárulással lehetne, ami lehetetlenné teszi

Ügyfél-től hozzájárulás kérhető, hogy testreszabott ajánlatot kaphasson (opcionálisan)

Jogos érdekek alapján vizsgálható, de konkrét ügyfél megkereséshez hozzájárulás szükséges



Trend #2: Innovatív (IoT) eszköz generálta személyes adatok



IoT alkalmazása a biztosítási piacon

A tömeges szenzor adatokat az **ügyfelek önként bocsátják** a biztosítók rendelkezésre, kedvezőbb biztosítási díjakért cserébe.

Az új típusú adatok segítségével **hatékonyabb árazás** és a **termékek személyre szabása** érhető el.



Járműbiztosítás - Autószenzorok

Okosautókba épített szenzorok által rögzített **telemetriai adatok** segítségével pontosan megismerhető a biztosított vezetési szokásai és vezetési stílusa.



Életbiztosítás - Viselhető szenzorok

Az egészségtudatos ügyfelek által hordott **okoskiegészítőkről** (pl.: Fitbit, Nike+ Band) gyűjtött adatok felhasználásával **pontos kép** rajzolódik ki a **viselő egészségi állapotáról**.



Ingatlanbiztosítás – Okosotthonok

A lakásokba szerelt sok rétű szenzorok **csökkenthetik a káresemény bekövetkezésének esélyét** és segítenek az ügyfélszokások pontosabb megismerésében.

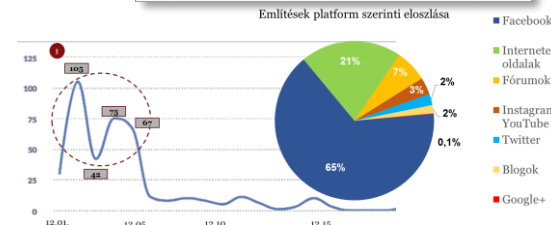
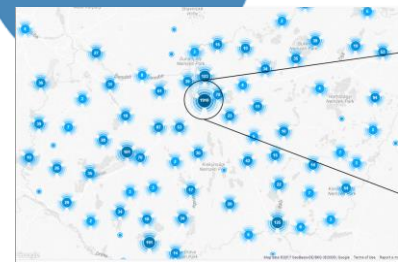
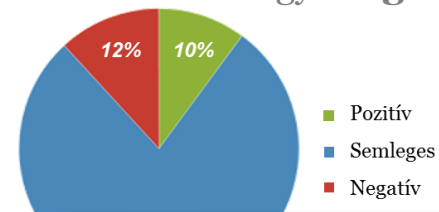


Trend #3: Beszéd, üzenet, vélemény vagy érzelem megjelenése, mint személyes adat

A különböző közösségi média platformokon és weboldalakon az ügyfelek **nagy mennyiségű** és színes **személyes adatot osztanak meg**, mely adatok felhasználáshoz hozzájárulnak. A biztosítók számára ezek az adatok széleskörben elérhetőek, gyűjthetőek és elemezhetőek.



Social listening módszertan és szövegelemző szoftverek alkalmazásával az ügyfél megismerés egy **új dimenziója** nyílik meg, és az **igények kielégítésének** egy **magasabb szintje** érhető el.



ADOTT ALAPJAN ALL AMERIKAI BIZONYOS CEG ELERHETO [EUROPAI] [HATOSAG] HOZZA INTERNETES JO EZO KOZOSSEGI [MAGYAR]

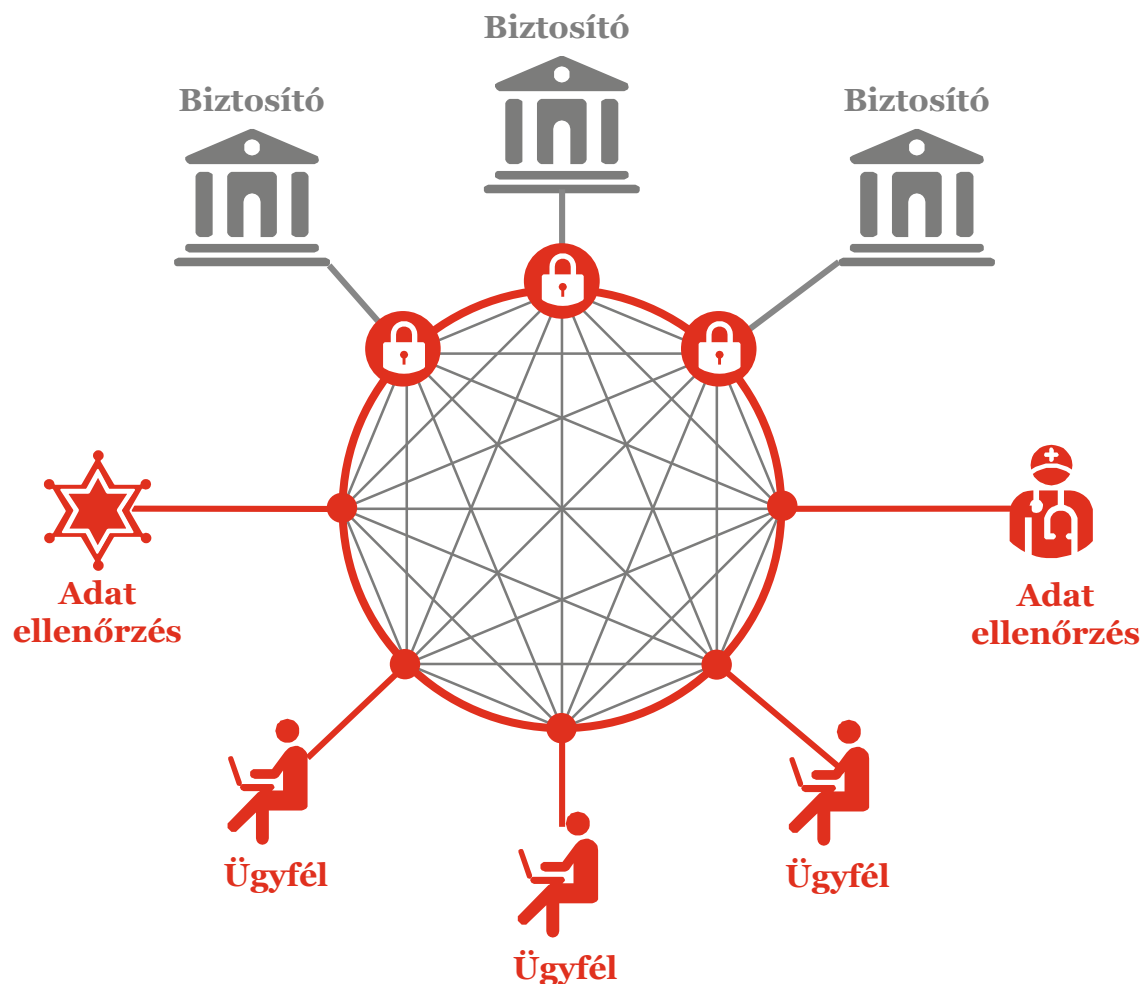


Ügyfélszolgálati rögzítés – Csak panaszkezelésre használható, bármely további felhasználáshoz egyedi hozzájárulás kell (szóbeli elég, tájékoztatás után)



Social media kutatás – Nem köthető konkrét saját ügyfélhez, csak általános elemzés végezhető a gyűjtött akár személyekhez köthető adatokkal

Trend #4: Egy teljesen ellentétes irány – Személyes adattárolás elkerülése Blockchain alapú adatrögzítéssel



Biztosító oldali adattárolás elkerülése

Blockchain technológia alkalmazásával megoldható, hogy szerződéskötés esetén az ügyfél személyes adatai ne kerüljenek a biztosító társaságnál rögzítésre.

Az adatok az ügyfélnél maradnak, azok egy blockchain rendszerben történő verifikáción keresztül kerülnek a biztosítóhoz.



„Okos szerződések”

A megoldás lehetővé teszi, hogy **újbbóli szerződéskötés** esetén ne kelljen ismételt az adatokat kitölteni, a már rögzített információk automatikusan betölthetők a blockchain rendszerből.

A technológia így **növeli az ügyfélélményt**, illetve **csökkenti** a biztosítók **adminisztratív terheit**.

A GDPR nem csak kötelezettség, de egyben lehetőség is

GDPR compliance megteremtése

Rövid távú és fenntartandó cél a GDPR követelmények teljesítése. Ezt azonban nem szabad kizárólag jogi és adatvédelmi funkciók által vezérelten véghezvinni. Az „igazi” adatfelhasználó üzleti oldalt is be kell vonni, szövetségessé kell, lehet tenni.

Data analytics képességek fejlesztése, felépítése

A GDPR kapcsán az adatvédelmi szemlélet, kompetencia feltétlen erősítendő, de az üzleti sikerhez a data analytics képességek kifejlesztése elengedhetetlen lesz a jövőben. GDPR kiváló apropót teremt, hogy számba vegyük az adatokkal foglalkozó, értő embereinket is.

Átláthatóbb vállalati adatvagyon elérése

A GDPR által a vállalatok rákényszerülnek a meglévő adatok strukturálására, „tisztább” kezelésére. Mindez lehetőséget teremt a sokszor szétzilált, sok „igazságot” eredményező adatvagyon rendbetételének elindítására is.

Külföldi iparági best practice-ek hazai bevezetése

Az érettebb piacokon már kipróbált adatvezérelt megoldásokat a hazai környezetben rögtön GDPR compliant módon lehet tesztelni, bevezetni.

Köszönöm a figyelmet!



Kerekes Antal

Cégtárs
Technológiai tanácsadás

Tel: +36 30 334 4018
antal.kerekes@pwc.com

© 2017 PricewaterhouseCoopers Magyarország Kft. Minden jog fenntartva. Ebben a dokumentumban a "PwC" kifejezés a PricewaterhouseCoopers Magyarország Kft.-re utal, mely az önálló és független jogi személyekből álló PricewaterhouseCoopers International Limited hálózatának tagja.

A PwC beleegyezése nélkül további forgalmazása és terjesztése nem engedélyezett. A "PwC" kifejezés a PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) önálló és független jogi személyekből álló hálózatára, illetve szövegkörnyezettől függően a PwC hálózatának egyes tagjaira utal. Minden egyes tag a PwC hálózatban önálló és független jogi személy, és egyikük sem jár el a PwCIL vagy egy másik tag képviselőjeként. A PwCIL nem nyújt szolgáltatást ügyfeleknek. A PwCIL nem vonható felelősségre tagjainak intézkedései vagy mulasztásai miatt, továbbá nem befolyásolhatja tagjainak szakmai döntéseit, és nem vállalhat számukra kötelezettségeket semmilyen formában. Egyetlen tag sem felelős egy másik tag intézkedéseiért vagy mulasztásaiért, továbbá nem befolyásolhatja más tagok szakmai döntéseit, és nem vállalhat kötelezettségeket a többi tag vagy a PwCIL számára semmilyen formában.