

ANNA CHOJAN, JACEK LISOWSKI AND PIOTR MANIKOWSKI

<https://doi.org/10.33995/wu2022.1.1>

Digitalization trends in insurance and their impact on the functioning of the insurance market entities¹

Digitalization is one of the main issues accompanying financial companies, including the insurance-related ones and is rapidly transforming the way in which financial markets are operating. The main digital trends in insurance include: cooperation of the intermediary with the insurance company, omnichanneling and digitization of documents, process automation, increase in the role of artificial intelligence, increase in self-service, use of external data sources and ecosystems.

This paper aims to examine how, as a result of digitalization, the functioning of the market participants such as insurance companies, insurance intermediaries, and customers is changing. The goal will be achieved through research on what solutions are introduced as a part of the specified digitalization trends and how they affect the functioning of market participants. In addition, it will be determined what factors influence the implementation of the indicated solutions, what difficulties there appear in their implementation and their effects, including the negative ones, especially in the context of data security, loss of sense of community, and dehumanization.

Keywords: digitalization, insurance market, InsurTech

Trendy cyfryzacji w ubezpieczeniach i ich wpływ na funkcjonowanie podmiotów rynku ubezpieczeniowego

Cyfryzacja jest jednym z głównych problemów towarzyszących firmom finansowym, w tym ubezpieczeniowym, i szybko zmienia sposób funkcjonowania rynków finansowych. Główne trendy cyfrowe w ubezpieczeniach to: współpraca pośrednika z towarzystwem ubezpieczeniowym, omnikanałowość i digitalizacja dokumentów, automatyzacja procesów, wzrost roli sztucznej inteligencji, wzrost samoobsługi, wykorzystanie zewnętrznych źródeł danych i ekosystemów.

Celem artykułu jest zbadanie, jak w wyniku cyfryzacji zmienia się funkcjonowanie uczestników rynku, takich jak zakłady ubezpieczeń, pośrednicy ubezpieczeniowi i klienci. Cel zostanie osiągnięty poprzez zbadanie, jakie rozwiązania są wprowadzane w ramach określonych trendów cyfryzacji i jak wpływają one na funkcjonowanie uczestników rynku. Dodatkowo zostanie ustalone, jakie czynniki wpływają na wdrożenie wskazanych rozwiązań, jakie są trudności w ich realizacji i ich skutki, w tym te negatywne, zwłaszcza w kontekście bezpieczeństwa danych, utraty poczucia wspólnoty i dehumanizacji.

Słowa kluczowe: Cyfryzacja, rynek ubezpieczeniowy, InsurTech

MGR ANNA CHOJAN – Department of Insurance, Poznań University of Economics and Business
e-mail: anna.chojan@ue.poznan.pl
ORCID: 0000-0002-5046-1775

PROF. DR HAB. JACEK LISOWSKI – Department of Insurance, Poznań University of Economics and Business
e-mail: jacek.lisowski@ue.poznan.pl
ORCID: 0000-0002-2390-7356

DR HAB. PIOTR MANIKOWSKI, prof. UEP – Department of Insurance, Poznań University of Economics and Business
e-mail: piotr.manikowski@ue.poznan.pl
ORCID: 0000-0002-1424-1759