

# **Analizy lokalizacyjne w branży ubezpieczeń**

Technologia systemów informacji geograficznej (GIS) pomaga wiodącym firmom ubezpieczeniowym, reasekuracyjnym i zarządzającym ryzykiem w efektywnej realizacji ich działań.

Oferowanie usług, które pomagają firmom utrzymać wysoką rentowność jest wyzwaniem wymagającym optymalizacji sprzedaży i właściwego zarządzania ryzykiem. Technologia GIS umożliwia integrowanie w czasie rzeczywistym wszelkich dostępnych informacji i ich wszechstronne analizowanie. Dzięki temu jest możliwe coraz lepsze dostosowywanie oferty do potrzeb istniejących klientów, docieranie do nowych klientów i uzyskiwanie przewagi konkurencyjnej na rynku.

Poniżej omówiono kilka przykładów wykorzystania GIS i analiz lokalizacyjnych w działaniach firm ubezpieczeniowych.

## **Analizowanie wysokości stawek ubezpieczeń**

Analizy przestrzenne w powiązaniu z analityką biznesową pozwalają uzasadnić wysokość stawek ubezpieczenia dla określonych obszarów.

Jeden z ubezpieczycieli stwierdził, że w niektórych rejonach wysokości wypłacanych odszkodowań zwiększyły się dwukrotnie. Sprawa ta wymagała szybkiego przeanalizowania i określenia przyczyny i rozwiązania problemu, zanim szybko rosnące koszty firmy wpłynęłyby negatywnie na ceny oferowane wszystkim klientom z tego obszaru.

W celu przeanalizowania problemu dane z systemu CRM powiązано z mapami zawierającymi lokalizacje klientów, którym w ciągu ostatnich trzech lat wypłacano wysokie odszkodowania. Dzięki analizom na poziomie regionalnym i lokalnym zidentyfikowano interesujące prawidłowości dla niektórych obszarów, które

przyczyniły się do spadku rentowności dla całego regionu. Dzięki temu analitycy mogli ustalić i uzasadnić wysokość prawidłowych stawek ubezpieczeń dla poszczególnych obszarów.

## Wykrywanie nadużyć finansowych

Analizując koszty odszkodowań za szkody komunikacyjne jeden z ubezpieczycieli stwierdził, że w kilku rejonach wysokości niektórych roszczeń znacznie przekraczały wartości średnie. Po zwizualizowaniu danych na mapie stwierdzono, że roszczenia te były związane z naprawami pojazdów w czterech firmach serwisowych należących do tego samego właściciela. Analizy wykazały, że w celu dokonania naprawy klienci tych firm podróżowali nawet z bardzo odległych miejsc. Okazało się, że na tym terenie działała wyrafinowana siatka oszustów. Stosując [analitykę lokalizacyjną](#), wystarczyło tylko kilka godzin, aby zidentyfikować problem i podjąć niezbędne działania.

## Optymalizacja obszarów działania

Analityka lokalizacyjna przyspiesza projektowanie obszarów działania pozwalając na wizualizację lokalizacji agentów i klientów oraz na nałożenie na siebie danych biznesowych i danych o klientach. Zespół jednej z firm modelował proponowane granice obszarów na interaktywnej uwzględniając szereg kluczowych wskaźników, jak również dane historyczne. Modelowanie miało na celu określenia lokalizacji najbardziej i najmniej dochodowych klientów. W wyniku przeprowadzonych analiz zidentyfikowano luki w pokryciu obszarów przez agentów firmy i niewykorzystane możliwości. Stało się to podstawą ustalenia prawidłowych granic obszarów działania.

W przypadku działania firmy ubezpieczeniowej ważne jest nie tylko analizowanie stanu aktualnego, ale również przewidywanie zdarzeń, które mogą mieć wpływ na działanie firmy, na przykład, które mogą powodować konieczność zwiększonych wypłat odszkodowań. Zastosowanie analiz przestrzennych, biznesowych i lokalizacyjnych pozwala na korelowanie różnych danych i

wspólne wizualizowanie, a tym samym łączne analizowanie wszystkich danych związanych z możliwością wystąpienia tych zjawisk.

Omawiane technologie wspomagają również firmy ubezpieczeniowe w likwidacji szkód, na przykład po wystąpieniu klęski żywiołowej. Natychmiast po zdarzeniu mogą być tworzone aktualizowane w trybie on-line, interaktywne mapy terenu katastrofy z wykorzystaniem zdjęć lotniczych, czy satelitarnych. Mapy takie wspomagają dokumentowanie szkód i przyspieszają obsługę klientów. Mogą one także służyć jako źródło informacji dla podejmowania działań zapobiegawczych podobnym klęskom żywiołowym w przyszłości, a także do oceny ryzyka działania firm ubezpieczeniowych.