



Finanțat de
Uniunea Europeană



IMPACTUL SCHIMBĂRILOR ASUPRA FORȚEI DE MUNCĂ ȘI COMPETENȚELOR DIN SECTORUL ASIGURĂRILOR

PREZENTARE BAZATĂ PE STUDIUL PIAR – PWC
REALIZAT ÎN FEBRUARIE 2025

PROIECT PROASIG
PROMOVAREA DIALOGULUI PENTRU OCUPARE
ȘI FORMARE ÎN ASIGURĂRI

COD SMIS 305698



Sumar Executiv – Starea actuală și provocările cu care se confruntă industria asigurărilor

Context economic

Creșterea economică a României a fost preponderent susținută de consumul intern, în timp ce investițiile au avut un rol secundar. Sectorul IT a experimentat o expansiune notabilă, contrastând cu declinul sectorului industrial din ultimii cinci ani.

Indicatori economici (2019–2026)

- PIB: creștere oscilantă; pentru 2025 prognoza este +2,5%.
- Inflație: vârf la 13,8% în 2022, revenire la 5,6% în 2024, prognoză 3,6% în 2026.
- Șomaj: a urcat la 6,1% în 2020, apoi stabilizat la ~5,5%, cu scădere la 5,4% până în 2026.
- Deficit bugetar: 9,6% (2020) → 6,5% (2023) → din nou ridicat, 8,6% în 2024.
- Datorie publică: de la 36,6% în 2019 la 54,9% în 2024, prognoză 60% în 2026.
- Deficit cont curent: vârf -9,5% (2022) → -7,9% (2024) → îmbunătățire la -6,9% (2026).

Riscuri economice

- Posibile modificări fiscale și tensiuni politice → pot afecta încrederea pieței, costurile de împrumut și cursul valutar.
- Recomandări: rezerve adecvate, curs de schimb flexibil, politici fiscale prudente.
- La nivel global: creștere inegală – SUA vs Europa care este afectată de încetinirea industrială și datorii mari.
- Inflația globală în scădere, dar în Europa convergența spre țintă este lentă, influențată de lanțuri de aprovizionare și geopolitică.



Sumar Executiv – Starea actuală și provocările cu care se confruntă industria asigurărilor

Context economic

Piața muncii

- Reziliență după pandemie; angajații au crescut cu +16,3% (2015–2023).+155.000 angajați în 2023 vs. 2022; trend de creștere până în 2027.
- Import semnificativ de muncitori non-UE (Asia de Sud-Est).
- Costul redus al muncii și forța de muncă educată fac România atractivă pentru investiții.
- Tensiunea pe piața muncii rămâne sub nivelul din 2018–2019.

Digitalizare și educație

- România este ultima în UE în DESI (2022) → digitalizare insuficientă.
- Necesitate critică: competențe digitale, conectivitate, integrare IT.
- Scoruri PISA arată potențial uman bun, dar nevoia de reformă educațională e urgentă.
- Digitalizare + educație = factori cheie pentru competitivitate economică în era digitală.



Sumar Executiv – Starea actuală și provocările cu care se confruntă industria asigurărilor

Piața muncii în România

Provocări majore

- Abandon școlar timpuriu: 16,6% în 2023 (cea mai mare rată din UE). Tineri NEET (nu lucrează, nu învață, nu se formează): 19,3% (cea mai ridicată rată din UE).
- Discrepanțe urban–rural: >20% tineri din rural părăsesc școala prematur vs. <5% în urban.

Rata de ocupare

- România sub media UE–27.25–54 ani: 78,1% (vs. 82,2% UE).Tinerii (15–24) și seniorii (55–64) au rate mai mici comparativ cu omologii europeni.

Răspuns guvernamental

- Creșterea salariului minim la 4.050 RON (ianuarie 2025); 40.000 locuri vacante în 2023; cerere notabilă în intermedieri financiare și asigurări (>1.200 locuri).

Structura forței de muncă

- 7,69 milioane persoane ocupate (2023); Industria prelucrătoare = 19,5% din total.
- Sector financiar & asigurări: 105.649 persoane (1,4% din total), din care ~8.700 în asigurări, reasigurări și pensii (2024).

Costul muncii

- Creștere semnificativă în ultimul deceniu. În asigurări/reasigurări: >14.300 RON/lună/angajat în 2023. Creștere determinată de inflație, competiția pentru talente și cererea de competențe specializate.

Concluzii

- Probleme structurale: abandon școlar, NEET, îmbătrânirea populației.
- Deficit de forță de muncă calificată → crește dependența de lucrători din Asia.
- Digitalizarea rapidă impune competențe noi → nevoie urgentă de adaptare a educației și formării profesionale.
- Pregătirea tinerilor devine esențială pentru integrarea eficientă pe piața muncii.

Sumar Executiv – Starea actuală și provocările cu care se confruntă industria asigurărilor

Competențe viitoare și evoluția locurilor de muncă

Provocări în industria asigurărilor

- Lipsa competențelor necesare = principala barieră în dezvoltarea companiilor; 69% dintre firme consideră acest aspect un obstacol major pentru transformările organizaționale.
- Alte impedimente: cultură organizațională rigidă, rezistență la schimbare, reglementări stricte, dificultatea de a atrage tineri.

Competențe prioritare

- Inteligență artificială și analiză de date – cele mai căutate abilități, urmate de competențe în rețele de calculatoare și securitate cibernetică.
- Tendința reflectă digitalizarea accelerată și adaptarea la o economie globalizată.

Tendențe salariale

- 59% dintre companii anticipează o creștere a ponderii pachetului salarial în veniturile totale până în 2030; 9% estimează o scădere.

Transformare amuncii prin AI

- Evoluția IA: de la sisteme asistate → augmentate → autonome. Inițial: automatizare sarcini repetitive → cerere crescută pentru competențe STEM. În prezent: IA augmentată facilitează colaborarea om-mașină în decizii. Accent pe trăsături umane unice: inteligență emoțională, creativitate, inovație.

Impactul erei digitale

- Modelele tradiționale de muncă se transformă radical. Platformele digitale optimizează back-office (standardizare, automatizare).
- Riscuri: atacuri cibernetice, manipulări la scară largă.
- Tehnologiile IA includ: chatboți, asistenți digitali, machine learning.
- Stadii: asistată (prezent), augmentată (în dezvoltare), autonomă (în cercetare).

Sumar Executiv – Starea actuală și provocările cu care se confruntă industria asigurărilor

Competențe viitoare și evoluția locurilor de muncă

Piața muncii și industria asigurărilor

- Se anticipează un declin net de 36% în disponibilitatea forței de muncă în următorii 5 ani.
- Cauze: deficit de competențe, competiția pentru talente, îmbătrânirea populației.
- Companiile ajustează strategii pentru a reduce impactul.

Dinamica locurilor de muncă

- AI și procesarea datelor: +11 mil. locuri noi, dar -9 mil. eliminate → declin net de 5 mil. locuri.
- În asigurări: roluri cheie (specialiști IA, analiști de date) cresc; roluri tradiționale (contabili, administrativi) scad.

Perspective până în 2030

- Creștere de productivitate atât pentru oameni, cât și pentru mașini.
- Automatizarea preia multe sarcini (asigurări, telecomunicații).
- Colaborarea om-mașină rămâne critică în sănătate și administrație publică.
- Investițiile în competențe și recalificare sunt esențiale pentru a menține relevanța muncii umane.
- Distribuția viitoare a sarcinilor depinde de politici și decizii adoptate azi.

Contextul economic și evoluția principalilor indicatori economici



În prezent, în România creșterea PIB este susținută în primul rând de consum și, într-o măsură mai mică, de investiții, ceea ce indică probleme emergente de durabilitate. Unele sectoare au înregistrat creșteri economice mai mari, cum ar fi industria IT, iar altele au scăzut, cum ar fi cazul industriei în ultimii 5 ani.

După perioada de criză 2008–2009, pe măsură ce condițiile economice globale s-au îmbunătățit, perspectivele pentru consumatorii europeni s-au îmbunătățit și ele, observându-se creșteri continue ale valorii PIB până în 2017.

Pe parcursul anilor 2018 – 2019 creșterea s-a menținut relativ constantă la nivelul UE, însă în România aceasta s-a diminuat treptat cu circa 2% anual. **În 2020**, atât la nivelul UE, cât și în România, s-a înregistrat o scădere masivă de 8%, din cauza impactului social și economic provocat de pandemia de COVID-19. **În 2021**, ieșirea treptată din pandemie și redresarea economică au condus la o creștere a valorii PIB cu 12% la nivelul UE, respectiv 10% în România.

În perioada 2022–2023, creșterea anuală a valorii PIB s-a diminuat treptat ajungând la 0.4% pentru UE, respectiv 2.8% pentru România.

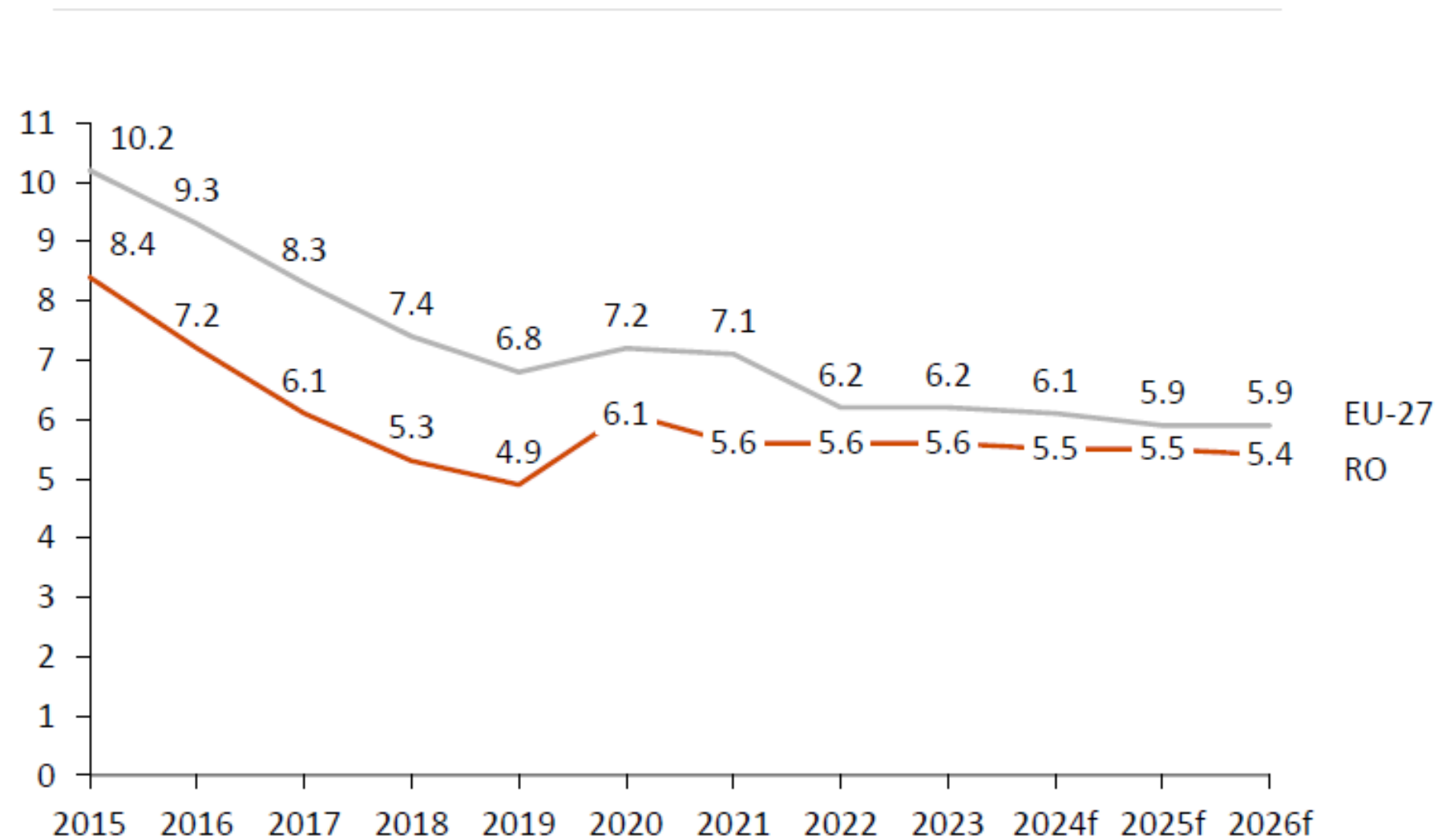
Potrivit Raportului de țară al FMI nr. 17/133 Articolul IV Consultarea cu România, principalele riscuri pentru mediul economic românesc „includ percepția de slăbire a prudenței fiscale sau a instituțiilor, care ar putea afecta negativ încrederea pieței. Acest aspect, împreună cu tensiunile politice sporite, ar putea eroda consumul și investițiile, ar putea crește costul împrumuturilor guvernamentale și ar putea pune presiune asupra cursului de schimb, care ar afecta bilanțurile băncilor prin expunerile lor valutare.

Menținerea unor niveluri adecvate de rezerve, a unui curs de schimb flexibil și a rezervelor fiscale va ajuta la combaterea acestor riscuri. Politicile economice prudente, pașii vizibili pentru accelerarea ritmului reformelor structurale și îmbunătățirea guvernanței ar transmite un semnal puternic despre România ca un loc potrivit pentru dezvoltarea afacerilor”.

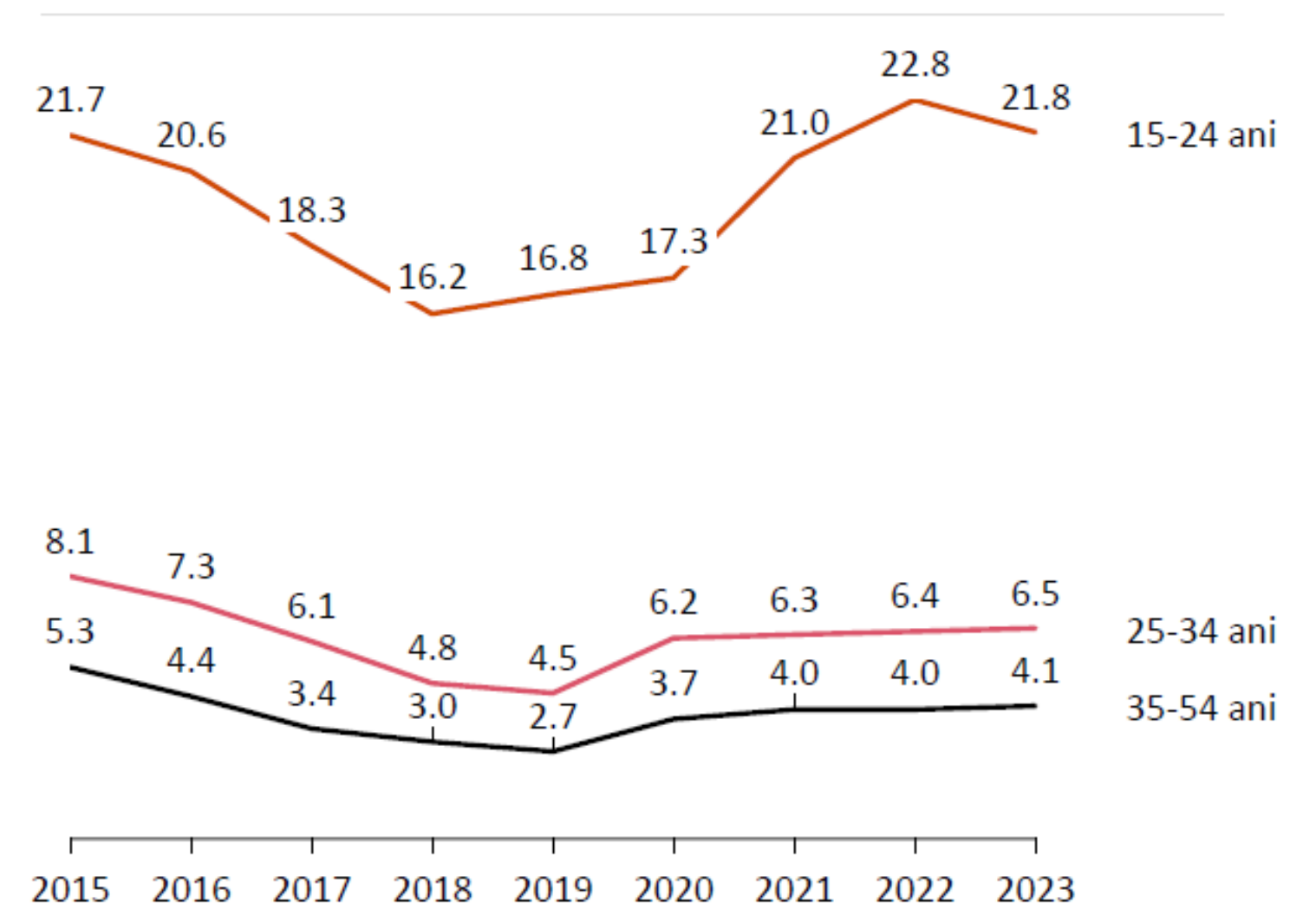
Rata șomajului din România (5.4%) este sub cea a Uniunii Europene (5.9%). Șomajul în România este mai ridicat la nivelul populației tinere, cu 21.8% pentru categoria 15-24 ani și 6.5% pentru categoria 25- 34 ani, în comparație cu 4.1% pentru cei din categoria 35-54 ani.

La nivel de județ, rata șomajului din Ilfov, București, Timiș, Cluj și Arad este de sub 2%, sub media țării și media UE, iar Mehedinți, Dolj, Vaslui și Teleorman au peste 8.50%, peste media țării și media UE.

Rata șomajului (%, 15-74 ani)



Rata șomajului pe categorii de vârstă, România (2015 – 2023)



Contextul economic și evoluția principalilor indicatori economici



România are al doilea cel mai mare contingent de angajați din regiunea CEE (după Polonia), cu un număr mediu de angajați de aproximativ 5.4 milioane de persoane în 2024; o forță de muncă bine educată, în special în regiunile dezvoltate; și al doilea cel mai mic cost orar al forței de muncă (11 EUR în 2023) din UE. Toate acestea contribuie semnificativ la deciziile de investiții.

Numărul mediu de angajați a crescut cu 16,3% din 2015 până în 2023, în timp ce rata șomajului a scăzut cu aproximativ 3 puncte procentuale în aceeași perioadă, reflectând ciclul de creștere economică, cel puțin pentru această perioadă de referință. Mai mult, creșterea numărului de angajați în ultimii 3-4 ani a fost susținută și de lucrătorii non-UE, majoritatea din Asia de Sud-Est.

Piața muncii din România s-a dovedit a fi rezilientă în **2020**, pierderile de angajați fiind recuperate în 2021 și 2022. Totuși, recuperarea a fost asimetrică la nivel sectorial.

Deși în **2023** creșterea economică a fost modestă, numărul mediu de angajați a crescut cu aproximativ 155,000 de persoane comparativ cu 2022 și se așteaptă să crească în continuare până în 2027.

În 2024, România a ajuns la un număr total de peste 5.74 milioane salariați, fiind anul cu cei mai mulți salariați înregistrați în ultimul deceniu, depășind astfel prognoza emisă. În ceea ce privește numărul de contracte, acestea au depășit pragul de 6.71 milioane, cu peste 700,000 mai multe față de acum 10 ani.

Digitalizarea continuă să fie o provocare pentru creșterea economică, România fiind ultima clasată între statele membre ale UE conform indicelui DESI.

De asemenea, performanțele educaționale ale elevilor, conform scorului PISA, sunt sub media țărilor analizate.

Megatendințe în industria asigurărilor și impactul lor în forța de muncă

Digitalizarea și tehnologia

- Inovația tehnologică modifică peisajul riscurilor, prezentând provocări și oportunități, atât asupra industriei prin prisma noilor tehnologii ce apar pe piață și reglementările aferente, dar și asupra forței de muncă aferente prin cererea de competențe noi.
- De altfel, 91% din reprezentanții companiilor din industria de asigurări globală se orientează spre forță de muncă cu competențe pliabile pe trendul inteligenței artificiale, iar 97% dintre aceștia susțin că una dintre strategiile viitoare implică accelerarea procesului de automatizare procese/sarcini de lucru.
- Devine astfel inevitabilă nevoia de dezvoltare de noi competențe pentru salariați sau chiar reconversie profesională, precum și de schimbarea mentalității și modului de raportare la profesii și carieră (adaptabilitate și reziliență, învățare continuă etc.)



Megatendințe în industria asigurărilor și impactul lor în forța de muncă



Schimbările climatice și tranziția verde

Schimbările climatice și tranziția verde

Schimbările climatice reprezintă o provocare actuală, cu temperaturi în creștere și evenimente meteorologice extreme care afectează gestionarea riscurilor. Pornind de la introducerea de noi bunuri asigurabile și oportunitățile din sectorul energiei regenerabile, până la creșterea valorii daunelor din cauza creșterii intensității fenomenelor extreme –toate acestea se traduc în eforturi suplimentare pentru companiile de asigurări.

Mai mult decât atât, reglementările aferente (standardele ESG) creează noi necesități de dezvoltare a pieței forței de muncă prin introducerea de noi posturi sau dezvoltarea competențelor salariaților actuali.



Megatendințe în industria asigurărilor și impactul lor în forța de muncă

Schimbările demografice

Factori precum îmbătrânirea populației, scăderea natalității și migrația influențează riscurile, costurile și strategiile de dezvoltare ale companiilor din industria de asigurări.

Acest trend creează oportunități precum creșterea cererii de produse de asigurare pe segmentele de viață și sănătate, dar și riscuri privind deficitul de forță de muncă și necesitatea recalificării pentru salariații cu cel mai mare risc de automatizare parțială sau completă a sarcinilor de lucru.

Devin astfel necesare strategii de retenție în câmpul muncii pentru persoanele care ies la pensie, prin acțiuni flexibile care țin cont de nevoile grupuri țintă și/sau programe de succesiune și transfer de cunoștințe.

Provocările privind integrarea unor generații multiple în cadrul aceleași echipe sunt, de asemenea, un punct de interes pentru organizații.

Dincolo de megatendențe:

Alți factori cu impact semnificativ în industria asigurărilor în următorii ani

Mediu geopolitic instabil

Schimbările pot surveni ca o consecință a instabilității în anumite zone de pe glob și se traduc în următoarele efecte: creșterea cererii de produse de asigurare, disponibilitatea acoperirii pe măsură ce asiguratorii se retrag din zonele de conflict și creșterea primelor de asigurare.

Mediul economic provocator

Criza energetică și alimentară sau inflația ridicată sunt doar câțiva factori de risc la nivel global. Pe măsură ce incertitudinea economică globală persistă, este esențial ca persoanele și companiile să aibă acces la opțiuni de asigurare accesibile. Totuși, costurile mari ale despăgubirilor limitează reducerea primelor, necesitând soluții inovatoare legate de tehnologie, care duc la eficientizare operațională.

Schimbări de reglementare

Autoritățile reglementatoare vor rămâne concentrate pe noi probleme presante precum confidențialitatea datelor, platforme digitale, AI, și sustenabilitate. Toate acestea vor necesita eforturi suplimentare în identificarea noilor riscuri, îmbunătățirea sistemelor IT și a modelului celor trei linii de apărare.

Decalajul de protecție

Factorii care influențează decalajul sunt: evenimente meteorologice catastrofale, venituri scăzute sau alfabetizarea financiară, accelerarea tehnologică și schimbarea demografică.

România continuă să aibă cele mai mari rate de abandon școlar timpuriu și de tineri NEET din UE.

Potrivit Raportului de țară al Comisiei Europene privind România (2024), piața muncii este caracterizată de o participare scăzută a tinerilor, din cauza provocărilor structurale.

În 2023, rata NEET a fost cea mai ridicată din UE, respectiv **19,3%**, în ciuda unor îmbunătățiri (scăzând cu 0.5 p.p.comparativ cu 2022).

În mod similar, rata abandonului școlar timpuriu a fost cea mai ridicată, ajungând la 16,6%. Disparități semnificative persist între zonele rurale și cele urbane, cu peste 20% dintre persoane care părăsesc timpuriu școala în regiunile rurale, comparativ cu mai puțin de 5% în orașe.

De asemenea, eficacitatea politicilor active de pe piața muncii rămâne o preocupare în fața schimbărilor demografice și a deficitului de forță de muncă și competențe, deoarece tinerii NEET au în continuare șanse mai mici decât alți căutători de locuri de muncă să găsească un loc de muncă.

Peste 570.000 de tineri cu vârste cuprinse între 15 și 29 ani nu au loc de muncă și nu au fost implicați în programe educaționale de formare, din care 229.000 au absolvit cel mult gimnaziul.

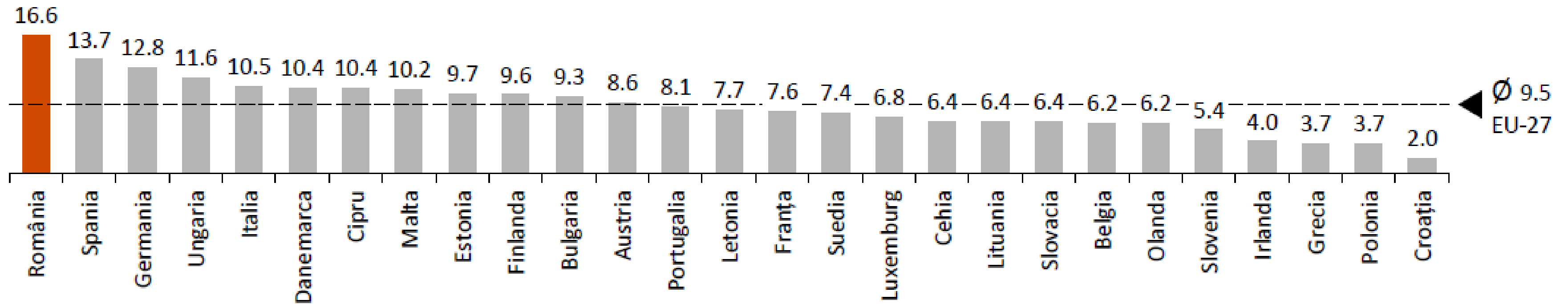
6.6% din totalul populației cu vârsta cuprinsă între 18 și 24 ani a finalizat cel mult învățământul secundar inferior și nu este implicată într-o formă de educație sau formare suplimentară.

19.3% din totalul populației cu vârsta cuprinsă între 15 și 29 ani nu are loc de muncă, nu urmează o formă de învățământ și nu participă la activități de formare profesională.

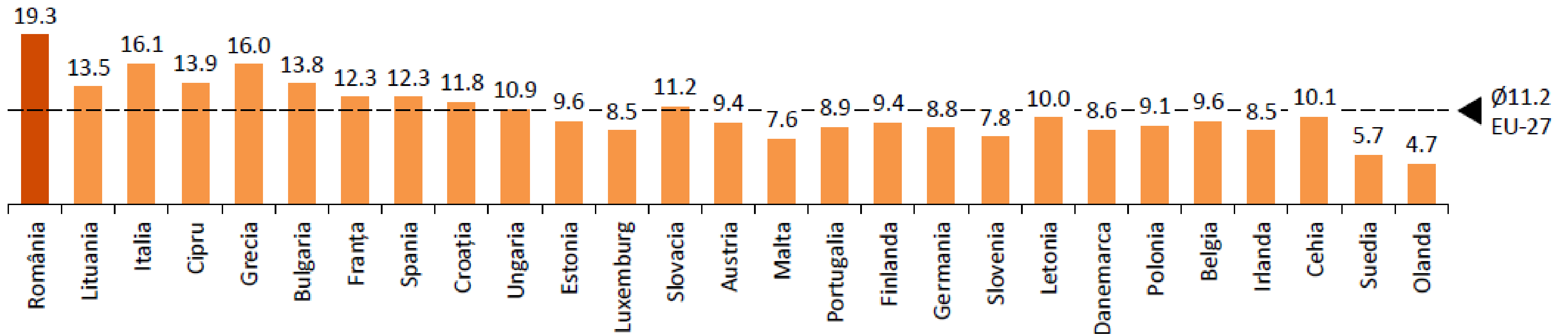
FORȚA DE MUNCĂ ÎN ROMÂNIA



Abandonul școlar timpuriu în țările UE* (18-24 ani, %, 2023)



Nu sunt angajați, educați sau în formare în țările UE – NEET* (15-29 ani, %, 2023)



FORȚA DE MUNCĂ ÎN ROMÂNIA

Rata de ocupare a forței de muncă din România se situează sub media EU-27 pentru toate grupele de vârstă.

Rata de ocupare a forței de muncă în România înregistrează diferențe procentuale majore în funcție de grupele de vârstă.

Cel mai mare procent al persoanelor ocupate îl deține, grupa de vârstă **25-54 de ani** care, în **2023**, au înregistrat **78.1%**, cu peste 9 puncte procentuale față de valoarea realizată cu 10 ani în urmă (2023 – 68.9%).

Cu toate acestea, România se situează sub media EU-27 care a înregistrat o valoare a indicatorului de 82.2% în anul 2023.

Pentru grupele de vârstă **15-24 de ani** și **55-64 de ani**, ratele de ocupare a forței de muncă se situează și acestea sub mediile europene.

De exemplu, dacă luăm ca an de referință 2023, se observă o rată de ocupare a României pentru grupa 15-24 de ani de 18.7%, în schimb la nivel EU-27 s-a înregistrat 35.2%, evidențiind o implicare mai mare a tinerilor în piața de muncă locală europeană.

Același lucru se observă și la grupa de vârstă 55-64 de ani (România: 51% vs EU-27: 63.9%) – subliniind efectul îmbătrânirii populației asupra tuturor industriilor, implicit cea de asigurări.



FORȚA DE MUNCĂ ÎN ROMÂNIA

3% din locurile de muncă vacante la nivel național sunt în industria de intermediere financiară și asigurări

Din totalul de aproximativ 40 mii de locuri de muncă vacante la nivel național în 2023, aproximativ 1,300 se regăseau în industria de intermediere financiară și asigurări, cu o creștere de peste 28% față de anul 2022.

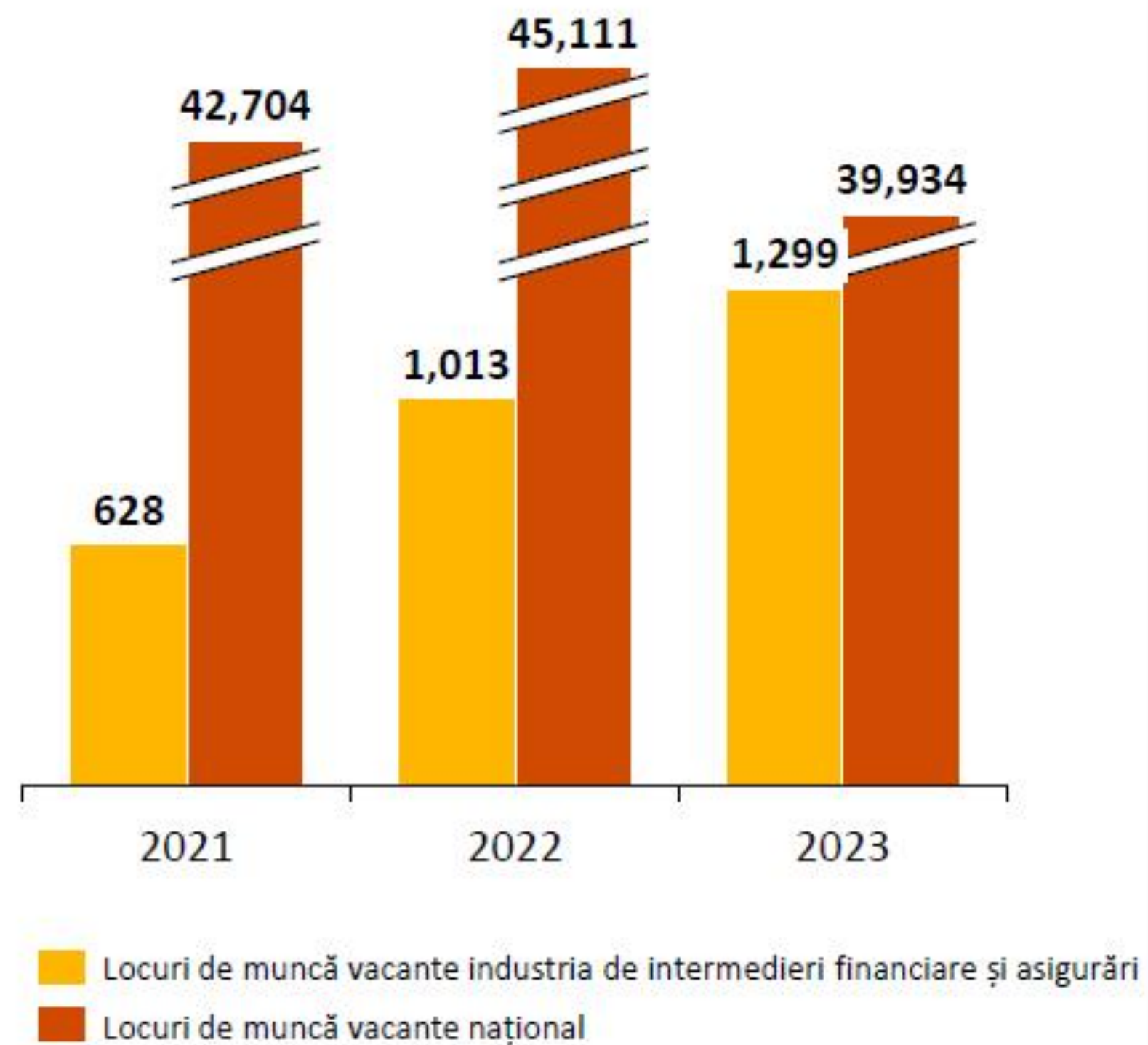
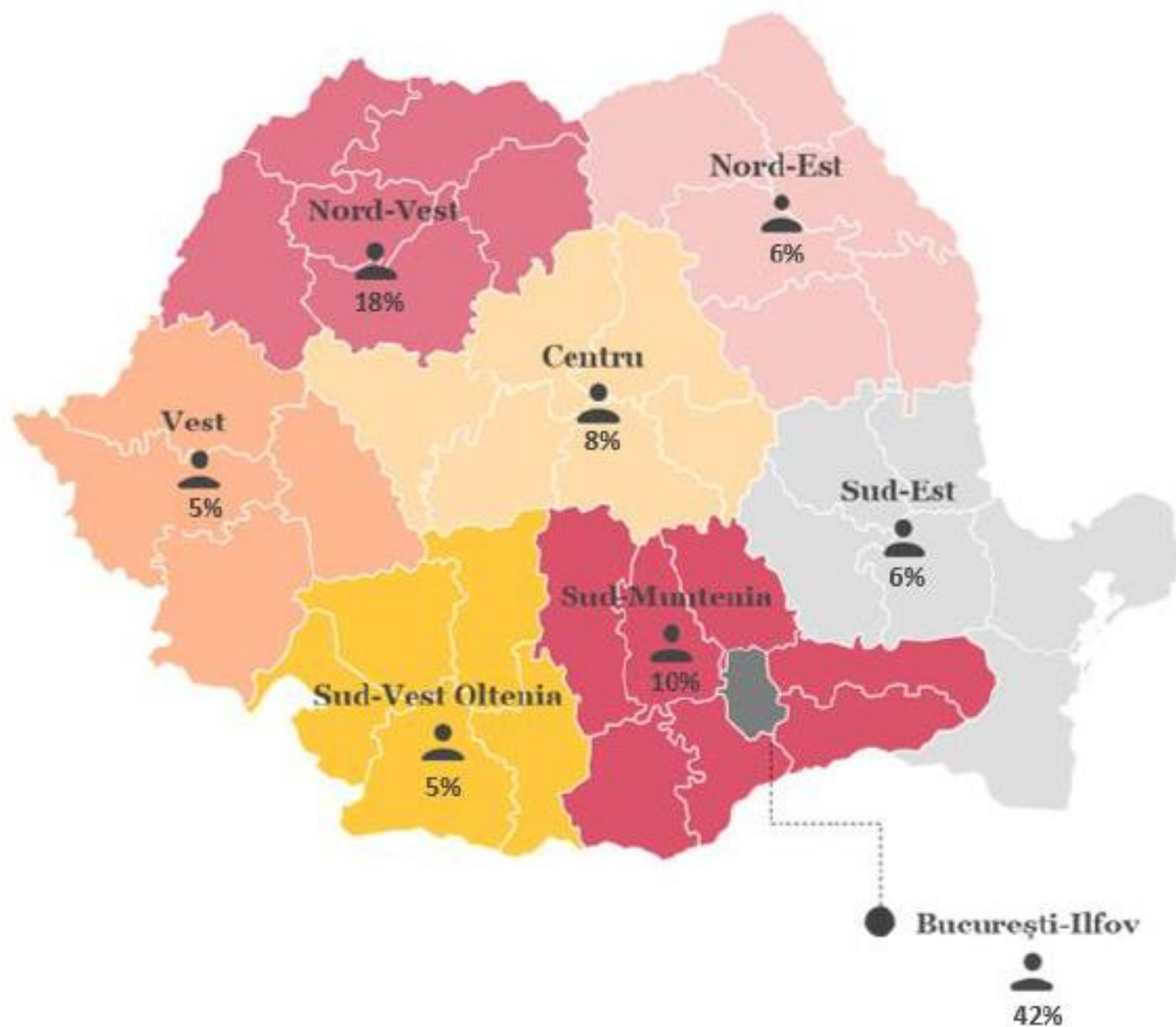
În ceea ce privește distribuția națională, regiunea București-Ilfov cumulează 42% din totalul locurilor vacante, semnalând dinamica pieței de muncă din această zonă, fiind influențat de distribuția majoră a companiilor din sector.

Regiunile Nord-Vest și Sud-Muntenia sunt de asemenea în căutarea forței de muncă pentru posturile rămase vacante din această industrie, reprezentând 18%, respectiv 10% din totalul acestora.

La polul opus regăsim regiunile Vest și Sud-Vest Oltenia cu o piață ușor mai stabilă în care doar 5% din locurile de muncă din industrie sunt vacante, indicatori influențat și de concentrația mai redusă a salariaților în zonele respective.



Procent locuri de muncă vacante – industria de intermediere financiară și asigurări (2023, %)



FORȚA DE MUNCĂ ÎN ROMÂNIA

Cele mai mari salarii medii continuă să fie înregistrate în domeniul IT&C, în timp ce cele mai rapide rate de creștere în 2024 au fost observate în HoReCa, Sănătate și Construcții.

Costul mediu al forței de muncă din industria asigurărilor a fost de aproximativ 14,300 RON.

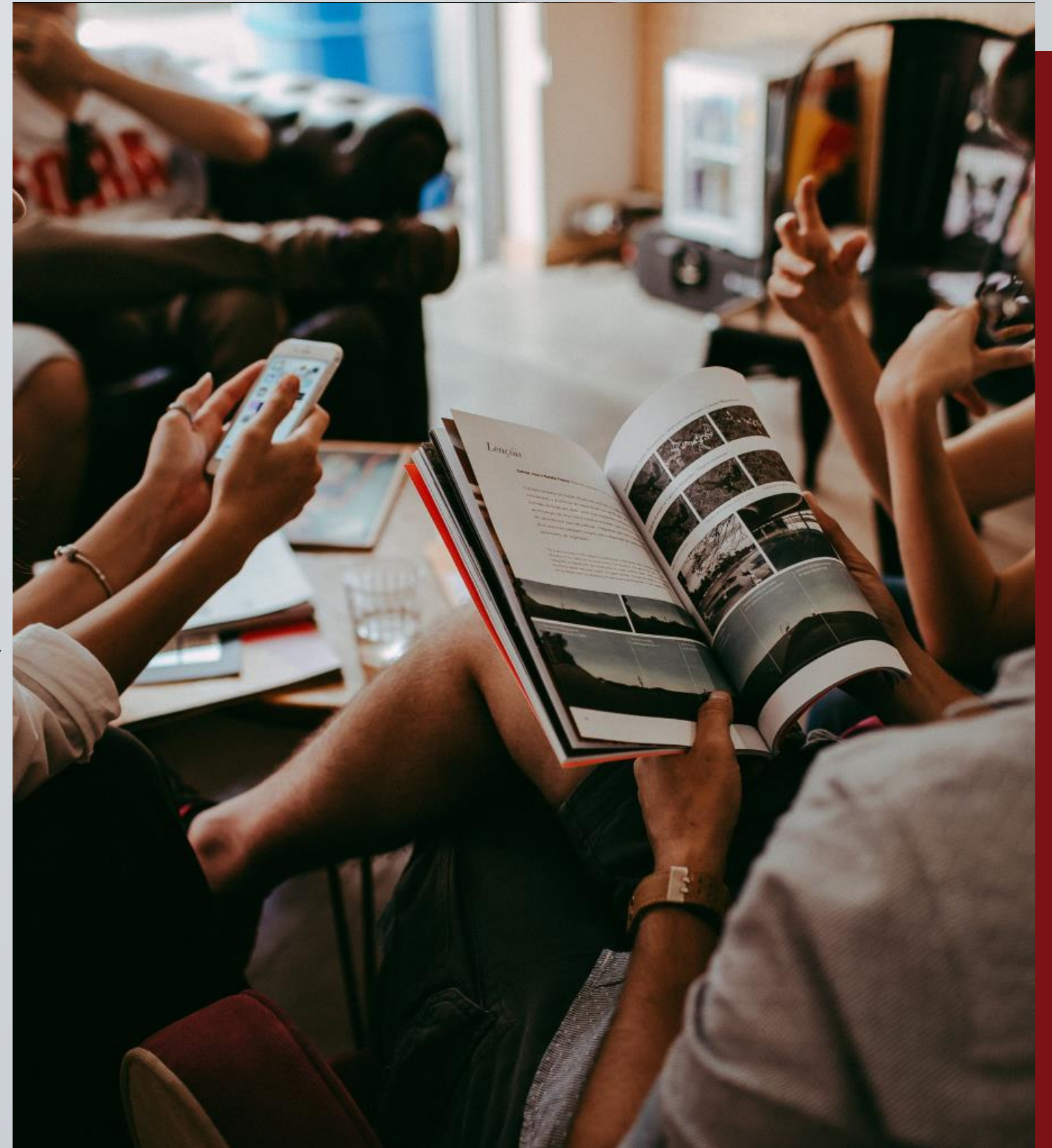
Costul mediu lunar cu forța de muncă din industria de asigurări a crescut cu peste 8,300 de lei în ultimii 10 ani (2013 vs 2023).

Decalajul salarial de gen din industria asigurărilor s-a menținut constant în favoarea bărbaților între 2013-2023

În perioada 2013-2023, câștigul salarial brut din industria de asigurări a crescut, de cele mai multe ori în favoarea bărbaților, înregistrând creșteri mai pronunțate.

Indexul privind inegalitatea de gen din perspectiva salarială confirmă acest aspect, arătând un decalaj constant în favoarea bărbaților, de la 13.9% în 2013 la peste 20% în 2023. Prin comparație, la nivelul tuturor industriilor din România, s-a înregistrat în 2023 o valoare a indexului de doar 6%. Acest procent reprezintă diferența brută dintre salariile medii ale bărbaților și femeilor, fără a lua în considerare factori precum experiența sau poziția în cadrul companiei.

Valoarea maximă a acestui indicator a fost atinsă **în 2018, când femeile din industria asigurărilor au câștigat, în medie, cu 22.7% mai puțin decât bărbații**. Inegalitatea a fost redusă în perioada 2021-2022, reflectând progresele semnificative în reducerea acestei disparități. Este esențial ca aceste eforturi să continue, pentru a asigura o echitate salarială reală și durabilă.



Cererea de noi competențe

Lipsa competențelor necesare va reprezenta principala barieră pentru dezvoltarea companiilor din industria de asigurări.

Deși barierele privind dezvoltarea afacerilor din industria de asigurări pot fi multiple, 69% reprezentanții companiilor au menționat lipsa sau insuficiența anumitor competențe necesare ca fiind una dintre principalele impedimente în dezvoltarea și implementarea transformărilor necesare organizațiilor.

De asemenea, au mai fost menționate impedimente precum cultura organizațională și rezistența salariaților la schimbare, reglementările stricte din industrie la care companiile sunt nevoie să se supună sau incapacitatea de a atrage forță de muncă în industrie din cauza atractivității în scădere a industriei pentru tinerele generații.

Acestea sunt doar câteva dintre barierele menționate de reprezentanții industriei, însă în funcție de specificul pieței, gradul de dezvoltarea a forței de muncă naționale sau a reglementărilor, lista priorităților fiecărei companii diferă ceea ce se reflectă în strategiile pe termen mediu și lung.

Competențele digitale vor fi printre cele mai căutate în industria de asigurări în următorii ani.

În privința salariilor, până în 2030, 59% din companiile din industria de asigurări incluse în studiu se așteaptă ca ponderea pachetului salarial să crească ca procent din veniturile totale ale organizației. Aceasta poate indica cel mai probabil o tendință de creștere a cheluielilor cu salariile ca urmare a unei inflații în creștere, dar și a schimbării profilului de joburi odată cu începerea procesului de automatizare în cadrul organizațiilor.

La popul opus, 9% din companii susțin că prognozează o scădere a ponderii pachetului salarial în total venituri înregistrate, una din cauzele posibile fiind strategia de reducere a acestor cheltuieli prin implementarea de proiecte de automatizare/digitalizare sau prin externalizarea unor arii din companie.

Aproximativ o treime din companiile intervievate susțin că această pondere va rămâne constantă, sugerând astfel neplanificarea unor modificări semnificative în structura costurilor cu salariații.

Evoluția tehnologiei de Inteligență Artificială: de la asistare la autonomie

Potențialul platformelor digitale și al inteligenței artificiale de a susține și de a dezvolta lumea muncii este nelimitat. Pe măsură ce aceste tehnologii continuă să evolueze, ele oferă oportunități fără precedent pentru inovație și eficiență în multiple industrii, printre care și cea a asiguraților.

Platformele digitale pot aduce un lanț valoric digital și o automatizare a activităților din back office.

Odată cu răspândirea platformelor digitale apare și vulnerabilitatea la atacuri cibernetice sau manipulări la scară largă.

Pentru inteligența artificială, avem existența asistenților digitali, a chatboților și a învățării automate, care înțeleg, învață și apoi acționează pe baza acestor informații.

Aceștia pot fi împărțiți pe trei nivele de inteligență artificială:

Inteligența artificială asistată: disponibilă pe scară largă astăzi, îmbunătățește ceea ce oamenii și organizațiile fac deja

Inteligența artificială augmentată: emergentă astăzi, ajută oamenii și organizațiile să facă lucruri pe care altfel nu le-ar putea realiza autonomi

Inteligența autonomă, aflată în curs de dezvoltare, stabilește tehnologii care acționează de sine stătătoare

Disponibilitatea forței de muncă din industria de asigurări ar putea constitui o provocare pentru următorii ani

Conform reprezentanților din industria de asigurări, perspectivele angajatorilor legate de disponibilitatea forței de muncă necesară pentru următorii 5 ani (până în 2030) sunt per ansamblu negative, aceștia așteptându-se la o înrăutățire a situației.

Percepția acestora se traduce într-un efect net negativ de 36% (mai mulți respondenți estimează o înrăutățire decât o îmbunătățire).

Acest fapt indică că majoritatea reprezentanților companiilor se așteaptă ca în perioada următoare să întâmpine dificultăți în ceea ce privește forța de muncă disponibilă. Poate fi interpretat ca un semnal privind anticiparea unei crize de talente, posibil legate de factori precum competențele insuficiente sau competiția pentru specialiști datorate și îmbătrânirii populației.

Astfel că, majoritatea companiilor își ajustează inițiativele strategice viitoare pentru a diminua efectul negativ care ar putea surveni din această cauză.



CEREREA DE NOI COMPETENȚE

Dintre cele trei tendințe majore identificate, tehnologia va avea impactul cel mai mare cu privire la dinamica locurilor de muncă (19 milioane de job-uri create, respectiv 9 milioane înlocuite).

Digitalizarea și automatizarea vor defini rolurile esențiale în industria asigurărilor în următorii ani, cu accent pe roluri precum: Analist de date, Specialist transformare digitală/machine learning, AI.

Oamenii și mașinile vor deveni mai productivi, realizând sarcini mai rapid și mai eficient.

Sarcinile realizate exclusiv de oameni vor scădea ca pondere în total activitate datorită automatizării.

Până în 2030, toate industriile vor vedea o scădere a sarcinilor realizate exclusiv de oameni. În sectoare ca Asigurările și Telecomunicațiile, această scădere va fi în mare parte datorată automatizării.

Procesul de adoptare al Gen AI este complex și presupune luarea în considerare a trei elemente: identificarea cazurilor de utilizare pe baza experienței, ajustarea modelelor disponibile public și pregătirea arhitecturii de date.

Printre greșelile frecvente ale utilizatorilor în cadrul procesului de adopție al Gen AI se remarcă sub dezvoltarea și insuficiența de testare a modelelor care generează conținut.

Adaptarea modelelor de lucru



Inteligența artificială joacă un rol strategic în dezvoltarea companiilor din industria de asigurări globală, 91% din reprezentanții acestor companii afirmă că se vor orienta spre aceste competențe.

- 91% din reprezentanții companiilor din industria de asigurări de la nivel global afirmă că se vor orienta spre forță de muncă cu competențe pliabile pe trendul inteligenței artificiale.
- 85% din reprezentanții companiilor de asigurări urmăresc implementarea de programe de dezvoltare competențe pentru angajați pe aria inteligenței artificiale.
- 77% din reprezentanți intenționează să angajeze în viitor salariați cu competențe de dezvoltare tehnologii ce utilizează inteligența artificială.

Peste jumătate dintre companiile intervievate planuiesc să implementeze inițiative de evaluare privind echitatea salarială în organizație.

Automatizarea proceselor și a sarcinilor de lucru este una din componentele principale ale strategiei din industria asiguraților până în 2030.

Impactul tendințelor în forța de muncă din asigurări

Digitalizarea este considerată cel mai important trend pentru companiile de asigurări, în timp ce schimbările demografice sunt văzute ca fiind cel mai puțin importante, cu excepția categoriilor de joburi precum "Vânzări", "Broker" și "Subscriere", unde ESG este considerat cel mai puțin important.

Se prevede o creștere a impactului automatizării, disponibilității competențelor și schimbărilor verzi de la un nivel mediu la unul ridicat până în 2030. Importanța competenței umane va rămâne ridicată în majoritatea departamentelor, cu excepții notabile în "Serviciu Clienti", "Reasigurare", "Daune" și "Dezvoltare de Produse", unde se așteaptă o scădere de la "ridicat" la "mediu".

- Se anticipează o descreștere în majoritatea categoriilor de joburi, cu excepția "Serviciu clienți", care va rămâne stabilă.
- Se preconizează o creștere a rolurilor pentru "Analiști de date", "Analiști business intelligence", "Robotică" și "Specialiști în AI și Învățare Automată".

Pentru nivelul de automatizare, disponibilitatea competențelor și schimbările verzi, respondenții prevăd o creștere a impactului, de la un impact mediu, considerat la momentul actual, până la un impact ridicat al acestora în 2030.

Referitor la **importanța competenței umane**, respondenții estimează că impactul în majoritatea departamentelor va rămâne ridicat și în 2030, cu câteva excepții: Serviciu Clienti, Reasigurare, Daune și Dezvoltare de Produse, unde aceștia previzionează o scădere de la „ridicat” la „mediu”.

- Cel mai important trend pentru companiile de asigurări în care activează este digitalizarea.
- Cel mai puțin important trend, în majoritatea cazurilor, sunt schimbările demografice, cu 3 excepții: "Vânzări", "Broker" și "Subscriere", acolo unde cel mai puțin important trend a fost identificat ca fiind ESG.

Management adaptive și leadership

Angajații și top managementul sunt pe aceeași lungime de undă în ceea ce privește birocrăția, timpul irosit și fricțiunile organizaționale la locul de muncă.

- 33% dintre angajați și aproximativ 40% dintre CEOs consideră că timpul petrecut pentru activități administrative este utilizat ineficient – iar ambele grupuri sunt de acord că inteligența artificială generativă ar putea ajuta la eliberarea acestui timp.
- Dintre angajații care folosesc zilnic Gen AI, 47% se așteaptă ca aceasta să le facă timpul petrecut la muncă mai eficient în următoarele 12 luni. Desigur, fricțiunile organizaționale nu pot fi eliminate complet de tehnologie. Este nevoie, de asemenea, ca oamenii să colaboreze pentru a aborda punctele critice și a schimba comportamentele.

Liderii joacă un rol esențial în acest sens prin stabilirea politicilor și modelarea comportamentelor dorite, în timp ce angajații au un rol crucial în implementarea schimbărilor de la bază spre vârf.

Insuflarea încrederii în Gen AI

Angajații sunt de acord că Gen AI, la fel ca orice altă tehnologie, are atât puncte forte, cât și slăbiciuni. Unele dintre preocupările lor sunt că Gen AI va crește prejudecățile împotriva lor la locul de muncă și că Gen AI poate produce dezinformare pe care nu vor putea să o recunoască. Aceste percepții sunt mai răspândite printre utilizatorii cei mai frecvenți ai Gen AI. Acest lucru subliniază importanța unui mediu de susținere cu o guvernare clară, linii directive și instruire.

În pofida recunoașterii riscurilor potențiale, percepția angajaților asupra Gen AI este vizibil mai pozitivă decât negativă. Peste 70% dintre angajații din sondajul nostru sunt de acord că aceste instrumente vor crea oportunități de a dezvolta noi abilități, de a fi mai creativi și de a îmbunătăți calitatea muncii lor. Iar 40% dintre toți angajații se așteaptă ca Gen AI să ducă la salarii mai mari.

Leaderii trebuie să găsească noi modalități de conducere pentru a construi reziliență într-o forță de muncă stresată

Riscul ca forța de muncă să experimenteze oboseală și să se simtă copleșită este în prezent ridicat. Jumătate dintre respondenți spun că volumul lor de muncă a crescut semnificativ în ultimele 12 luni, iar 45% recunosc că au trebuit să învețe noi tehnologii pentru a-și face treaba, printre alte schimbări în rolurile și responsabilitățile lor.

Factori care determină transformarea locurilor de muncă

- Aproape 40% dintre angajații români consideră că schimbările în preferințele clienților și modificările în reglementările guvernamentale vor fi principalii factori care vor remodela locurile de muncă, urmate de schimbările tehnologice (36%).

Bune practici pentru îmbunătățirea disponibilității forței de muncă din industria de asigurări

Încurajarea angajaților de a inova

Printre practicile identificate a avea cel mai mare impact în disponibilitatea forței de muncă la nivelul industriei de asigurări, reprezentanții companiilor au subliniat importanța privind existența unor programe de sănătate și bunăstare – un procent de 85% dintre companii și îmbunătățirea programelor de promovare – un procent de 77% dintre companii.

De asemenea, cu importanță la fel de mare au fost menționate disponibilitatea companiilor de a accepta lucru de la distanță sau în regim **hybrid**, disponibilitatea unor programe de **training/dezvoltare profesională** și chiar programe de **incluziune** și **diversitate**.

Astfel, pentru a dezvolta strategii de succes în ceea ce privește disponibilitatea forței de muncă, companiile au nevoie de un grad de **flexibilitate** pentru a descoperi care sunt măsurile cele mai potrivite pentru acestea în contextul pieței de desfacere pe care activează.

Managementul schimbării joacă un rol deosebit de important pentru organizațiile care își pun angajații în primplan în procesul de transformare pentru a obține rezultate cuantificabil mai bune. Succesul unei companii în lumea afacerilor depinde de agilitatea sa strategică, precum și de capacitatea sa de a implementa măsuri și tehnologii definite.

Totuși, strategiile, procesele și tehnologia, luate separat, nu vor conduce la succes. **Angajații sunt inima companiei**, iar de ei depinde să accepte, să conducă și să implementeze schimbările. Oamenii constituie avantajul competitiv care permite unei companii să se diferențieze durabil pe piață.



Concluzii – Sinteza principalelor constatări

1. Lipsa de competențe

- Aproximativ **69%** dintre companiile de asigurări globale consideră lipsa competențelor necesare un obstacol major în implementarea transformărilor organizaționale. În acest context, **91%** dintre acestea susțin că își îndreaptă atenția spre angajați noi cu expertiză în **inteligență artificială**, iar **85%** intenționează să implementeze programe de dezvoltare a angajaților existenți, cu focus pe inteligența artificială și tehnologiile emergente. Se estimează că tehnologiile IA și automatizarea vor genera noi locuri de muncă, conducând la transformarea multor roluri tradiționale.

2. Tendințe viitoare

- Competențele tehnice, în special cele legate de automatizare și digitalizare, sunt din ce în ce mai căutate. Cele mai solicitate aptitudini din industria asigurărilor până în 2030 includ **inteligența artificială și analiza datelor**, menționate de **97%** dintre profesioniștii din domeniu, precum și **abilități în domeniul securității cibernetice**, menționate de **81%** dintre aceștia.

3. Automatizare și colaborare om-mașină

- Până în 2030, sarcinile realizate doar de oameni se vor diminua, iar colaborarea om-mașină va deveni esențială, în special în ariile de interacțiune cu clienții externi (ex. Vânzări, Serviciu clienți, Daune). În acest context, industria de asigurări va experimenta o reducere a sarcinilor realizate exclusiv de oameni, unde **doar 25% din sarcini vor fi executate manual**. Acest lucru este confirmat și de **97%** dintre liderii companiilor de asigurări de la nivel global care consideră automatizarea un pilon central al strategiilor viitoare.

4. Programe de formare și dezvoltare

- Companiile implementează programe de formare axate pe incluziune, diversitate și echitate, cu scopul de a crea un mediu de lucru divers și echitabil. Aceste inițiative vizează evaluarea și asigurarea echității salariale, precum și dezvoltarea de programe strategice de recrutare, retenție și dezvoltare - **65%** dintre companiile de asigurări globale intenționează să implementeze evaluări ale echității salariale.

Recomandări pentru sectorul asigurărilor și pentru factorii de decizie

1. Adoptarea tehnologiilor avansate

- Factorii de decizie ar trebui să încurajeze adoptarea tehnologiilor avansate, cum ar fi inteligența artificială și automatizarea, pentru a îmbunătăți eficiența și a crea noi oportunități de creștere

Tipurile de competențe necesare în viitor pentru sectorul asigurărilor includ:

Competențe tehnice. Acestea sunt esențiale, în special cele legate de automatizare și digitalizare. Companiile din sectorul asigurărilor trebuie să se concentreze pe dezvoltarea acestor competențe pentru a rămâne competitive.

Inteligența artificială și analiza de date. Acestea sunt prioritare, deoarece permit companiilor să proceseze și să analizeze volume mari de date, îmbunătățind astfel deciziile de afaceri și eficiența operațională.

Competențe în rețele și securitate cibernetică. Pe măsură ce digitalizarea avansează, protecția datelor și securitatea cibernetică devin din ce în ce mai importante. Companiile trebuie să dezvolte competențe în aceste domenii pentru a proteja informațiile sensibile și a preveni atacurile ciberneticе.

Colaborare om-mașină. Dezvoltarea competențelor care facilitează colaborarea eficientă între oameni și mașini este vitală, unde automatizarea va prelua multe sarcini.

Inovație și creativitate. Pe măsură ce tehnologia evoluează, companiile trebuie să încurajeze inovația și creativitatea pentru a dezvolta soluții noi și a se adapta la schimbările rapide din industrie.

2. Investiții în dezvoltarea talentelor

Este esențial să se investească în dezvoltarea talentelor și recalificare pentru a asigura valoarea economică continuă a lucrătorilor umani

3. Flexibilitate și adaptabilitate

Companiile din asigurări trebuie să rămână flexibile pentru a identifica cele mai potrivite măsuri pentru contextul lor de piață. Managementul schimbării de succes implică alinierea echipelor în jurul nevoilor specifice și implicarea angajaților în procesul de schimbare

4. Promovarea incluziunii și diversității

Implementarea de programe de formare axate pe incluziune, diversitate și echitate este crucială pentru a crea un mediu de lucru divers și echitabil