

Miesięcznik

Ubezpieczeniowy

ISSN 1732-2413 • WSZYSTKO, CO TRZEBA WIEDZIEĆ O RYNKU UBEZPIECZEŃ • TOM 20 I NUMER 9 I WRZESIEŃ 2023 • 1 WRZEŚNIA 2023



© Midjourney

NUMER SPECJALNY:

Najlepsze w ubezpieczeniach
Technologia, sztuczna inteligencja, roboty

Technologia wspiera dobrą współpracę z brokerami i klientami

Od zarania dziejów postęp technologiczny wspomaga rozwój wielu obszarów ludzkiego życia i prowadzonej przez człowieka działalności. Nie inaczej jest w ubezpieczeniach. W biznesie korporacyjnym PZU z dużą uwagą obserwujemy dokonujący się na naszych oczach, szczególnie w ostatnich latach, błyskawiczny rozwój nowych technologii i wykorzystujemy go do jeszcze lepszej współpracy z brokerami oraz klientami.


JAKUB SAJKOWSKI

*Dyrektor Zarządzający
ds. Klienta Korporacyjnego PZU*

Nie możemy jednak zapominać o specyfice biznesu korporacyjnego. Wiemy, jak ogromne znaczenie mają w nim relacje, dyskusje, wsłuchiwanie się w potrzeby drugiej strony. Nie chcemy tego zastąpić technologią, rozmową pomiędzy maszynami albo między człowiekiem i maszyną. Chcemy natomiast, aby technologia efektywnie wspierała pracę człowieka, naszą pracę. Już dziś bardzo intensywnie wspiera nas ona w obszarach zarządzania ryzykiem, automatyzacji procesów, ocenie i wycenie ryzyka, a także do zapewnienia efektywnej komunikacji.

Zarządzanie ryzykiem – 100 zakładów przemysłowych w RyzykoPRO, 400 fleet managerów aktywnie zarządza ryzykiem we flotach z wykorzystaniem PZU iFlota

Zacniemy od obszaru, który wyróżnia ofertę PZU dla biznesu korporacyjnego od konkurentów na rynku. Kilka lat temu jako biznes PZU postawiliśmy sobie za cel, aby nasze ubezpieczenie nie ograniczało się do obietnicy wypłaty odszkodowania po szkodzie, ale obejmowało także wsparcie klientów w przeciwdziałaniu szkodom, dzielenie się wiedzą o tym jak do nich dochodzi. Dziś to wsparcie ma bardzo praktyczny wymiar.

W ubezpieczeniach majątkowych w ramach programu prewencyjnego RyzykoPRO wspieramy blisko 100 dużych klientów korporacyjnych, u których na co dzień monitorujemy niemal 1900 punktów – miejsc wrażliwych na powstanie szkody. W pełnej wersji systemu Ryzyko PRO funkcjonują dwie ścieżki: z jednej strony kontrola może być wykonywana przez człowieka wyposażonego w tablet, kamerę termowizyjną i odpowiednio przygotowaną checklistę, a także przez czujniki. Wykorzystujemy czujniki monitorujące całodobowo:

temperaturę, ciśnienie, drgania i inne parametry, które komunikują się z systemem dzięki technologii internetu rzeczy (IoT – Internet of Things) i alarmują o ewentualnym zagrożeniu.

Nasz system efektywnie wspiera budowanie kultury bezpieczeństwa i przez kilka lat od momentu wdrożenia pierwszych instalacji RyzykoPRO sprawdził się już wielokrotnie w boju. Zidentyfikowane w ramach badania termowizyjnego ryzyko pożaru czy alarm o wycieku substancji wybuchowych poza godzinami pracy zakładu to tylko niektóre przykłady, w jaki sposób pomogliśmy klientom uniknąć szkód. Po udanych wdrożeniach w większych zakładach produkcyjnych, od niedawna rozszerzyliśmy możliwości systemu, wprowadzając jego nową wersję bazującą wyłącznie na czujnikach IoT. Dzięki temu obniżaliśmy próg wejścia do poziomu 60 tys. zł składki rocznej, tak by nawet mniejsi klienci przemysłowi mogli korzystać z rozwiązania i chronić się przed szkodami.

Aktywnie działamy także w obszarze prewencji dla ryzyk flotowych – mowa tutaj o systemie PZU iFlota, który łączy w sobie funkcjonalności zarządzania flotą, jej bezpieczeństwem i ubezpieczeniami. W ubezpieczeniach komunikacyjnych praca nad ryzykiem ma zupełnie inny wymiar niż w ubezpieczeniach majątkowych, ze względu na charakterystykę i częstotliwość szkód. Dlatego też zbudowaliśmy autorskie rozwiązanie, które wspiera klientów na wielu płaszczyznach – edukacja, raportowanie szkód, zalecenia mające na celu mitygację ryzyka. PZU iFlota to między innymi raporty szkodowe, dostęp do polis, a także bogata baza wiedzy on-line. Podczas wdrożenia tego rozwiązania również nie zapomnieliśmy o naszych najważniejszych partnerach – system posiada moduł dla

brokerów i agentów, którzy mogą na bieżąco monitorować sytuację szkodową w danej flocie i doraźnie wspierać klienta w zarządzaniu ryzykiem, co przekłada się na realne korzyści dla każdej ze stron. Niejednokrotnie już, po szybkiej interwencji brokera i klienta na bazie informacji dostępnych w PZU iFlota możliwe było ograniczenie roszczenia szkodowego, co miało swoje pozytywne skutki podczas wznowienia ubezpieczenia floty.

Po wdrożeniu w tym roku kalkulatora elektromobilności (PZU iFlota EV – rozwiązanie wspierające proces elektromobilności flot) czas na kolejne nowości. Teraz klienci i brokerzy jeszcze szybciej będą mogli reagować na szkody, na bazie informacji o rezerwach szkodowych, które będą udostępnione w systemie. Jest to niezwykle ważne między innymi w przypadku szkód z OC, gdzie skuteczność ograniczenia roszczenia może zależeć właśnie od czasu reakcji. Jako jedyni na rynku mamy tak szeroką ofertę dla klientów korporacyjnych w zakresie przeciwdziałania szkodom. W przyszłości planujemy jej dalszą rozbudowę właśnie przy wykorzystaniu technologii.

Dane i coraz lepsza wycena ryzyka

Rozwiązania technologiczne to nie tylko urządzenia i systemy. Z naszej perspektywy to również kwestia podejścia do danych, pozyskiwania ich i zarządzania nimi. Coraz mocniej wykorzystujemy dane z zewnętrznych rejestrów – przykładowo, w ubezpieczeniach komunikacyjnych z danych UFG, Centralnej Ewidencji Pojazdów i innych dostępnych baz. To przyspiesza procesy kwotacyjne i sprawia, że oferowana składka ubezpieczeniowa, bazując na większej liczbie parametrów, jest jeszcze lepiej dostosowana do ryzyka.

Takie podejście umożliwiło nam optymalizację procesu wyceny ryzyk flotowych. Aktualnie jesteśmy na etapie testowania nowego narzędzia kwotacyjnego dla małych i średniej wielkości flot. Zakładamy, że rozwiązanie istotnie wpłynie na skrócenie czasu przygotowania oferty i odpowiedzi klientowi. Narzędzie bazuje na nowym modelu taryfikacyjnym wykorzystującym zarówno uogólniony model liniowy (GLM), jak również specyfikę szkodową danej floty. To swoiste połączenie zaawansowanej siły danych statystycznych największego na polskim rynku portfela ubezpieczeń komunikacyjnych, wykorzystania zewnętrznych rejestrów danych oraz ugruntowanej wiedzy eksperckiej i analizy underwritingowej precyzyjnie dopasowanej do konkretnego

ryzyka. Wdrożenie pilotażowe tego rozwiązania planujemy jeszcze w 2023 r.

Optymalizacje procesowe wspierają dobrą współpracę

Płynnie przechodzimy do obszaru efektywności procesów, która dla rozwoju biznesu jest również bardzo istotna. Kluczowe procesy ubezpieczeniowe w biznesie korporacyjnym realizowane są przeważnie z udziałem brokerów. Dlatego też, we wszystkich naszych autorskich rozwiązaniach zakładamy możliwość czynnego udziału brokera. Pierwszym wdrożonym w tym modelu projektem w obszarze ubezpieczeń korporacyjnych PZU SA był Everest Dla Brokera, czyli dedykowany dla brokerów moduł naszego systemu

produktowego, który pozwala m.in. na łatwy dostęp do polis zawartych przy udziale brokera, generowanie dokumentów, obsługę zestawień prowizyjnych oraz zaległości składkowych. O popularności narzędzia niech świadczy fakt, że z dostępu na bieżąco aktywnie korzysta ponad 2 tys. użytkowników kancelarii, którzy rocznie generują z systemu ponad 500 tys. dokumentów (polis, certyfikatów, potwierdzeń). Kolejnym wsparciem w efektywnej realizacji procesów ubezpieczeniowych będzie niebawem platforma typu self service dla ubezpieczeń transportowych (CARGO). Narzędzie umożliwi obsługę zgłaszania transportów i polisowania 24/7. Pierwsi o nowym rozwiązaniu dowiedzą się oczywiście brokerzy, których zaprosimy do konsultacji. Mamy nadzieję, że ta nowa platforma self-service spotka się z zainteresowaniem zarówno klientów, jak i brokerów i będziemy mogli ją wspólnie rozwijać o kolejne funkcjonalności. Wdrożenie tego rozwiązania planujemy na początku 2024 r.

Efektywna komunikacja i przekazywanie wiedzy

Technologia umożliwia nam częstsze i łatwiejsze spotkania, warsztaty, szkolenia. Narzędzia wspierające spotkania online na stałe weszły do codziennego użytku w biznesie ubezpieczeniowym. Cyklicznie, od 2021 roku, za pomocą platform elearningowych online realizujemy dla brokerów szkolenia w trybie IDD. To okazja, aby jako pierwsi poznali naszą ofertę i wszelkie nowinki – w naszych szkoleniach rocznie bierze udział blisko 3 tys. uczestników z kancelarii brokerskich, a pozytywnie ocenia ją 9 na 10 brokerów biorących udział w corocznym badaniu satysfakcji ze współpracy z Pionem Klienta Korporacyjnego.

Finalnie liczy się efekt biznesowy...

Wszystkie rozwiązania wprowadzane w Pionie Klienta Korporacyjnego w oparciu o nowoczesne technologie polepszają podejście do zarządzania ryzykiem, automatyzacji procesów, wyceny ryzyka, a także efektywną komunikację. Zdajemy sobie sprawę, że dziś bez technologii nie ma rozwoju biznesu. Cieszymy się, że w tym roku baza naszych klientów korporacyjnych w ubezpieczeniach pozakomunikacyjnych powiększyła się aż o 10%, w ubezpieczeniach komunikacyjnych flotowych o 6%. Kluczowym czynnikiem tego sukcesu jest bezdyskusyjnie człowiek, ale odpowiednie wsparcie technologiczne dla naszego pracownika, klienta czy partnera na wielu płaszczyznach działania, jest w dzisiejszym świecie nieodzowne. □



MATERIAL
MARKETINGOWY

Współpraca na najwyższych obrotach

Dzięki sprawdzonej formule współpracy oferujemy klientom korporacyjnym rozwiązania, które pozwolą osiągnąć najlepsze wyniki: nowoczesne ubezpieczenia, wsparcie w zarządzaniu ryzykiem i sprawną likwidację szkód.

Dowiedz się więcej na pzu.pl/korpo.

PZU DLA BIZNESU KORPORACYJNEGO

