



## PZU Ready for Startups

W jaki sposób największy  
ubezpieczyciel w CEE  
współpracuje ze startupami?

STARTUP



# Spis treści



# Wstęp

## Aleksandra Agatowska

Prezes PZU Życie  
przewodnicząca Komitetu Innowacji



**Sektor ubezpieczeniowy jest dziś wielkim poligonem testowym dla wielu innowacyjnych pomysłów i skutecznie wdraża praktyczne rozwiązania, jakie oferuje błyskawicznie rozwijająca się technologia. W Grupie PZU nie chcemy jedynie reagować na to, co dzieje się w obszarze insurtech, lecz wyprzedzać trendy, współtworzyć potrzeby klientów i odpowiadające im narzędzia.**

Dlatego stworzyliśmy Laboratorium Innowacji, którego zadaniem jest wyławianie najciekawszych, najbardziej obiecujących pomysłów, jakie pojawiają się na rynku, a następnie testowanie ich, dopasowywanie do naszego modelu biznesowego i wcielanie w życie w naszej działalności.

## Artur Kurcweil

Dyrektor Zarządzający  
ds. digitalizacji PZU



**Henry Ford podobno powiedział, że „gdybym na początku swojej kariery jako przedsiębiorcy zapytał klientów, czego chcą, wszyscy byliby zgodni: chcemy szybszych koni. Więc ich nie pytałem.” Innowacyjność to umiejętność patrzenia poza utartymi schematami, wytyczania nowych ścieżek, łamania dotychczasowych zasad. Tym kierujemy się w całej Grupie PZU.**

Henry Ford tak jak wielu następnym innowatorów zaczął w garażu – przy Bagley Street w Detroit powstał jego pierwszy samochód. My również zaczęliśmy w garażu. To oczywiście przenośnia, bo nie mieściliśmy się w jednym z blaszaków na obrzeżach miasta. Po prostu musieliśmy rozpaść w organizacji ogień innowacji, by poszczególne jednostki biznesowe coraz chętniej sięgały po nowoczesne rozwiązania.

To rozwiązanie sprawdza się znakomicie i już zaowocowało realizacją licznych przedsięwzięć, które nam pozwalają lepiej i szybciej spełniać oczekiwania klientów oraz zapewniają przewagę konkurencyjną. Jednocześnie współpracujące z nami technologiczne startupy mają niepowtarzalną szansę urzeczywistnienia i doskonalenia swoich pomysłów oraz skokowego rozwoju. **To fantastyczne partnerstwo, które może być wzorem dla innych.**

Dzięki Laboratorium Innowacji i Wam Grupa PZU jest nie tylko największą instytucją finansową w Europie Środkowo-Wschodniej, ale również liderem technologicznej rewolucji w swojej branży. Co więcej, w dużej mierze właśnie za sprawą innowacyjnych rozwiązań byliśmy w stanie tak sprawnie odnaleźć się jako organizacja i tak skutecznie radzić sobie w pandemicznej rzeczywistości.

**„Grupa PZU jest liderem technologicznej rewolucji w swojej branży.”**

Obecnie zespół liczy około 10 osób, analizuje tysiące pomysłów i przeprowadza dziesiątki pilotaży. To dzięki nim wdrażamy rozwiązania, które sprawiają, że **biznes Grupy PZU jest jeszcze bardziej innowacyjny i konkurencyjny - korzyści z takiej współpracy czerpią zarówno pracujące z nami startupy, klienci jak i sama firma.** Na swoim koncie mamy już sukcesy, które zostały docenione w branżowych konkursach oraz co najważniejsze – przez naszych klientów. Dlatego zapraszam Cię do naszego Garażu, w którym pokażemy Ci jak działamy! Może wspólnie stworzymy produkt, który zrewolucjonizuje ubezpieczenia?



# 3 lata działania Laboratorium Innowacji

**5000**

przeanalizowanych  
projektów  
i pomysłów

**40+**

zrealizowanych  
pilotaży

**25+**

projektów  
przeszło do fazy  
wdrożeńowej

**~65%**

projektów  
zakończyło się  
sukcesem

**>150**

tyle osób każdego  
roku angażujemy w  
nasze projekty

**>80mln zł**

generują innowacyjne  
projekty  
przez 5 lat

Grupa **PZU**



# Grupa PZU

Grupa PZU jest największą instytucją finansową w Europie Środkowo-Wschodniej. Na jej czele stoi PZU SA, którego tradycje sięgają 1803 roku, kiedy powstało pierwsze na ziemiach polskich towarzystwo ubezpieczeniowe. Od ponad dziesięciu lat się intensywnie zmieniamy czego symbolicznym startem było przedstawienie nowego logo PZU w 2012 roku.

Ubezpieczamy zarówno **życie i zdrowie, majątek jak i firmę** (bez względu czy jest kilkuosobową działalnością czy wielką korporacją). Umożliwiamy również **inwestycje kapitałowe**, wsparcie w planowaniu **emerytury, ochronę zdrowia oraz produkty bankowe**. Dzięki wspólnej pracy z naszymi partnerami strategicznymi jesteśmy w stanie zaoferować usługi assistance (zarówno indywidualnie jak i dla firm).

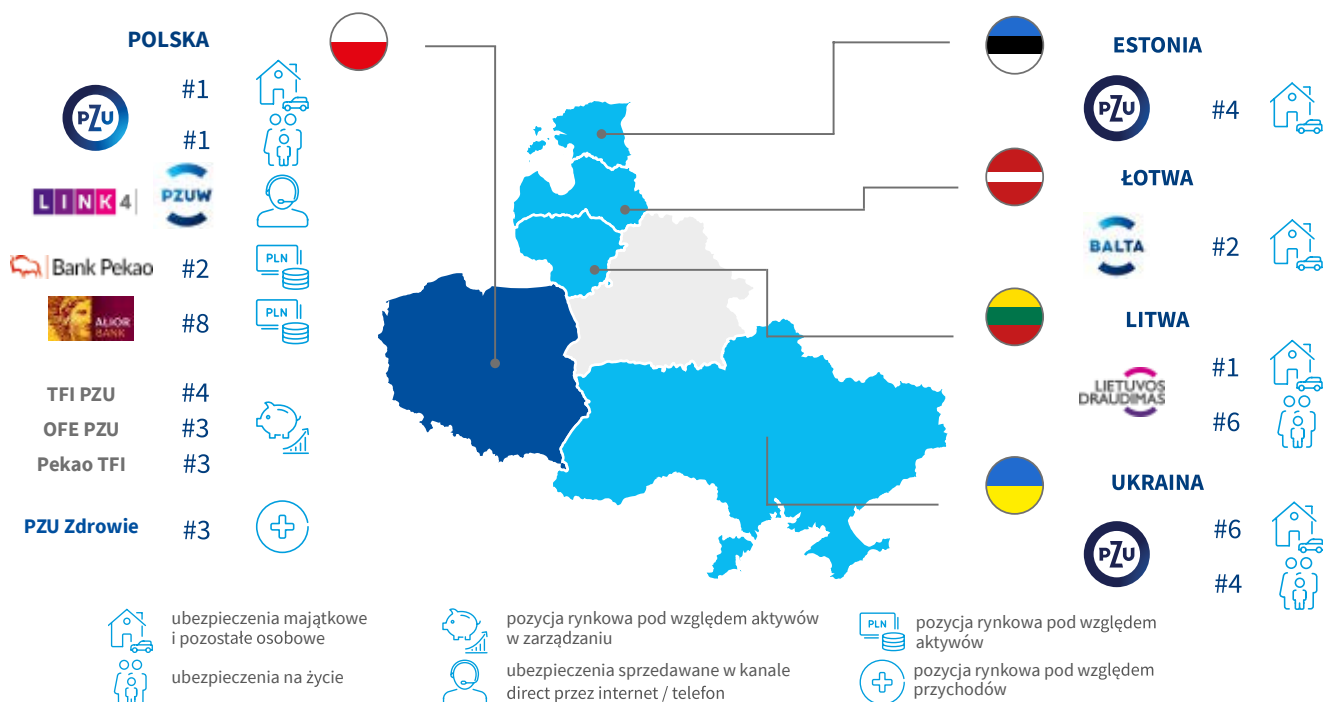
Skala i zróżnicowanie naszej działalności jasno wskazuje na to, jak potężną instytucją finansową jesteśmy, ale przede wszystkim chcemy podkreślić, że fundamentem naszej działalności jest zaufanie klientów.

**377** mld zł  
skonsolidowane  
aktywa Grupy

**22** mln  
klientów w  
pięciu krajach

**92%**  
Polaków wymienia PZU  
jako pierwszą markę  
ubezpieczeniową

## Pozycja rynkowa spółek Grupy PZU



## Czym się zajmujemy?



### UBEZPIECZENIA

- PZU** | Największy w Polsce ubezpieczyciel, co trzeci ubezpieczony w Polsce jest klientem PZU.
- PZU Życie** |
- LINK4** | Pionier i lider ubezpieczeń direct w Polsce.



### ZDROWIE

- PZU Zdrowie** | Jeden z liderów prywatnej opieki medycznej w Polsce. 3 miliony klientów, 130 własnych centrów medycznych, współpraca z kolejnymi 2000.



### POZOSTAŁE

- PZU Pomoc** | Wspiera PZU organizując usługi assistance, programy lojalnościowe i wspierając proces obsługi szkód.
- PZU LAB** | Wspiera duże firmy w zarządzaniu ryzykiem z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.
- PZU Cash** | Oferuje finansowy portal benefitowy, który umożliwia pracownikom łatwe korzystanie z pożyczek online oferowanych przez Alior Bank.
- PZU CO** | Wspiera PZU w sprawach „technicznych”: wydrukach masowych, wysyłce korespondencji, prowadzeniu zdalnej obsługi Klienta, rozwoju i utrzymaniu systemów informatycznych.



### INWESTYCJE

- PTE PZU** | Zarządza otwartym funduszem emerytalnym PZU oraz innymi funduszami emerytalnymi (takimi jak IKE czy IKZE).
- TFI PZU** | Zarządza funduszami inwestycyjnymi wartymi 22 mld złotych, w tym innowacyjnymi funduszami indeksowymi dostępnymi na [inpzu.pl](http://inpzu.pl)



### BANKOWOŚĆ

- Bank Pekao** | Polski, międzynarodowy bank uniwersalny, największy bank korporacyjny i lider segmentu private banking w kraju. Drugi największy bank w Polsce pod względem wielkości aktywów.
- Alior Bank** | Ogólnopolski bank uniwersalny, obsługujący wszystkie segmenty

# Świat **insurtech**





## Dynamiczna transformacja cyfrowa świata ubezpieczeń

Ubezpieczenia, tak jak cała gospodarka, przechodzą dynamiczną transformację. Przełomowe technologie, coraz większa konkurencja z insurtechami i wymagające otoczenie prawno-regulacyjne sprawiają, że **ubezpieczyciele, aby odnieść sukces muszą dostosować swoje dotychczasowe modele biznesowe**. Dlatego budują zespoły zajmujące się innowacjami i nawiązują partnerstwa ze startupami, aby opracować najlepsze narzędzia i produkty cyfrowe – od usług, które pomagają klientom zadbać o własne zdrowie, po całkowite przeprojektowywanie doświadczeń klienta.

**6,3 mld USD**  
wartość inwestycji  
Insurtech w 2019  
roku

## Digitalizacja w pandemii

Zmiany gospodarcze i społeczne wywołane przez pandemię COVID-19 przyspieszyły trend digitalizacji. Ubezpieczyciele rozumieją, że aby pozostać istotnym w życiu swoich klientów, muszą stale odpowiadać na ich najważniejsze potrzeby. Firmy, które wykorzystają moment pandemii na transformację i skoncentrują się na technologii cyfrowej, przygotują się na sukces w przyszłości.

**60%**  
ubezpieczycieli  
utworzyło  
wewnętrzne zespoły  
innowacji

## Inwestycje w InsurTech na świecie

Patrząc globalnie, rynek insurtech przyciąga znaczne kwoty inwestycji od 2018 r., co pokazuje zdolność branży do zdobywania zainteresowania inwestorów. W 2019 r. finansowanie to osiągnęło 6,3 mld USD, co daje CAGR w latach 2017-2019 na poziomie 58%.

W 2019 roku 90% całkowitych inwestycji insurtech trafiło do startupów opartych na rozwiązaniach chmurowych, produktach mobilnych i aplikacjach, sztucznej inteligencji oraz danych. Stany Zjednoczone nadal odgrywają wiodącą rolę na arenie insurtech, jednak inne regiony zaczęły zwiększać swoją aktywność. Ameryka Północna stanowiła 62% wszystkich funduszy w latach 2010-2019 i 48% wszystkich startupów. Wielu lokalnie aktywnych inwestorów chciało sfinansować przełomowe i skalowalne firmy. Azja stanowiła 20% wszystkich funduszy i 15% liczby wszystkich startupów, a głównymi inwestorami byli głównie istotni lokalni gracze, inwestujący znacznie więcej pieniędzy niż średnio w Europie. Stary Kontynent reprezentowało 16% funduszy i 30% startupów.

# Świat insurtech

## TOP 10 innowacyjnych trendów insurtech 2021



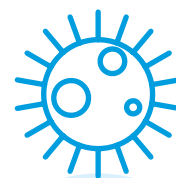
### Zdrowie w zasięgu ręki

Usługi cyfrowe, które pomagają klientom zadbać o zdrowie swoje oraz swoich najbliższych



### Mental wellbeing

narzędzia wspierające psychiczny dobrostan użytkowników



### COVID-19

rozwiązania minimalizujące wpływ pandemii na ludzi i biznes



### Phygital

połączenie świata online i offline. Mimo rosnącego trendu online, nadal lubimy kontakt fizyczny ze sprzedawcą, klientem, produktem. Phygital łączy osobistą relację ze wsparciem online.



### AI & ML

AI (Artificial Intelligence) & ML (Machine learning) wyciąganie wniosków na podstawie zautomatyzowanej analizy wielkich zbiorów danych



### Kompleksowe podejście

tworzenie ekosystemów i partnerstw w celu zapewnienia kompleksowych rozwiązań zaspokajających szerokie spektrum potrzeb klienta



### Nowe metody pracy

wsparcie klientów/ pracowników w pracy w nowej rzeczywistości



### Wygoda

rozwiązania łatwe w obsłudze, pozwalające na minimalizację wysiłku zarówno w trakcie zakupu, jak i dalszym korzystaniu



### Personalizacja

indywidualne dostosowanie oferty do potrzeb, na podstawie udostępnionych przez klienta szerokich kategorii danych



### Ekologia

zwiększona świadomość społeczna klientów wprost przekłada się na ich oczekiwania w stosunku do ubezpieczycieli. Insurtech w Europie

# Świat insurtech

## Insurtech w Europie

W 2020 roku zainwestowano ponad 600 mln EUR w europejskie startupy Insurtech, co oznacza spadek o 25% w porównaniu do roku 2019. Przedstawiając tę wartość w perspektywie warto jednak przytoczyć kilka liczb:

~500 mln EUR to rozmiar serii finansowania D neobanku N26

~280 mln € to kwota pozyskana przez słynny insurtech Lemonade w ramach IPO

~1140 mln EUR to zysk netto Grupy PZU w 2019 roku

... co oznacza, że porównując do finansów dużych organizacji rynek insurtech wciąż stanowi jego niewielką kroplę i zostawia wiele możliwości na wzrost w przyszłości.

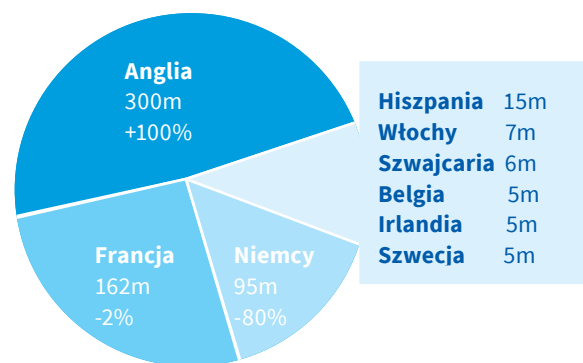
## Inwestycje Insurtech w Europie

Najwięcej na insurtechowym rynku europejskim dzieje się w **Wielkiej Brytanii**. Brytyjskie startupy pozyskały 300 mln euro w 2020 roku – prawie dwa razy więcej niż we **Francji** i o ponad 200 mln euro więcej niż w Niemczech. W **Niemczech** widać kilka mocno finansowanych pomysłów (np. Xbav, Getsafe), ale ich liczba jest dużo mniejsza niż na wspomnianych wcześniej rynkach – podczas gdy w 2020 roku na niemieckim rynku zawarto 8 transakcji, we Francji było ich ponad dwukrotnie więcej (17) i niemalże czterokrotnie więcej w Wielkiej Brytanii (29).

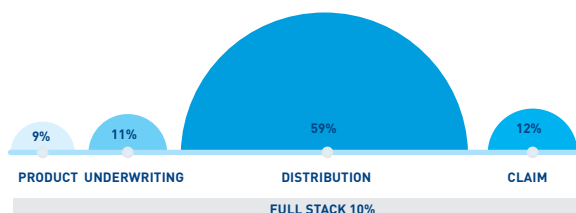
Co ciekawe, w 2019 roku to właśnie niemieckie startupy zebrały połowę finansowania w Europie, jednak było to zastąpione trzema dużymi transakcjami. Warto zauważyć, że w pozostałej części Europy pomimo tak trudnego roku wartość transakcji wzrosła o 44%.

## Inwestycje Insurtech - łańcuch wartości

Zdecydowana większość wartości zawartych transakcji (59%) przypada na insurtechy rozwijające **nowe sposoby na dotarcie** do coraz bardziej wymagających grup klientów (np. +Simple). Insurtechy pozostają aktywne również w innych elementach łańcucha i oferują innowacyjne podejście do **tworzenia produktów ubezpieczeniowych** (np. Getsafe), **oceny ryzyka** potencjalnych klientów (np. Akur8) czy **obsługi szkód** (np. Tractable). Jedna dziesiąta wartości przypada na firmy, których portfolio obejmuje wszystkie te etapy działań ubezpieczycieli.



Wartość transakcji Insurtech 2020 (w Euro)



Łańcuch wartości w ubezpieczeniach

źródło: astorya.io

# Świat insurtech



## Insurtech w Polsce

### Środowisko insurtechów w Polsce nadal się kształtuje i wciąż ujmowane są one jako część rynku fintech.

Pomimo nieustannego rozwoju nowych insurtechów, polskie społeczeństwo wciąż nie jest gotowe na szeroką adopcję takich rozwiązań. Korzystają z nich głównie ludzie młodzi, należący do tzw. pokolenia Y oraz pokolenia Z. Naturalnym więc będzie wzrost popularności takich rozwiązań, gdy to młode pokolenie z biegiem lat stanie się aktywnym użytkownikiem produktów ubezpieczeniowych.

Nie można jednak zapomnieć, że osoby te cechują wysokie wymagania co do dostarczanych im rozwiązań – zależy im, aby dostać innowacyjny produkt w niskiej cenie i zostać obsłużonym maksymalnie szybko i wygodnie. Na chwilę obecną jedynie co trzeci Polak dokonuje zakupu polisy zdalnie. Większe wykorzystanie zdalnych kanałów widoczne jest jednak podczas wyszukiwania ofert, bowiem korzysta z nich ponad 60% ubezpieczonych. Na polskim rynku insurtech wciąż jest więc sporo miejsca dla nowych graczy.

**Zdecydowanym „ulubieńcem” startupów na rynku finansowym jest obszar płatności i to w nim działa prawie co czwarty startup na rynku finansowym.**

### Monika Nowak

Flagship Events Department  
Director MM Conferences S.A.  
Organizator Fintech & Insurtech  
Digital Congress



Rynek insurtech w Polsce nie jest tak rozwinięty jak za granicą, jednak polski sektor ubezpieczeniowy cały czas rozgląda się za pomysłami i szuka nowych inspiracji. **W Polsce aktywnie działających insurtechów jest kilka - może kilkanaście, na zachodzie setki.** Mimo tego, zagraniczni inwestorzy szukają ciekawych rozwiązań insurtechowych na polskim rynku.

W Polsce jest kilka sukcesów – bacca, czy YU!. Tradycyjni ubezpieczyciele aktualnie mocno się digitalizują i poszukują również rozwiązań spoza polskiego podwórka. Pandemia w naturalny sposób przyspieszyła cyfryzację sektora.

Jak wynika z raportu Startup Poland, niemal jedna trzecia startupów na polskim rynku wygenerowała w 2020 roku większe przychody niż w roku poprzednim. Polskie startupy wyróżniają się również sporą elastycznością – ponad co czwarty zmienił swój model biznesowy, aby wykorzystać pojawiające się okazje biznesowe, bądź dostosować się do nowych relacji z klientami. Aż 8 na 10 startupów finansuje działalność ze środków własnych.



Jedynie co trzeci  
Polak kupuje polisę  
online...



...ale ponad 60%  
korzysta z internetu  
choć przy  
wyszukiwaniu ofert

Ubezpieczyciele jeszcze mocniej zrozumieli siłę technologii, ale i zauważyli nowe przestrzenie do biznesu. Mocno wystrzeżli telemedycyna, o której dużo od lat mówimy na Insurtech Digital Congress. Opieka zdrowotna, technologie medyczne i ubezpieczenia – to wszystko bardzo się przenika, a w dobie pandemii okazało się niezastąpionym elementem nowego ekosystemu.

## Co mówią eksperci?

### Jan Kastory

Founding Partner  
astoryaVC



Środowisko insurtechów w Polsce nadal się kształtuje i nareszcie ktoś, śmieją się krytycy, zmusił ubezpieczycieli do cyfryzacji. Nie był to CEO ani COO, ale COVID-19. Rok 2020 spowodował nałożenie się kilku większych zjawisk i trendów, które wpłyną na rozwój sektora ubezpieczeniowego w 2021 roku.

#### Po pierwsze, jak każdy kryzys, COVID-19 znacząco zwiększył świadomość ryzyka u konsumentów.

Historycznie, skutkowało to kilkuletnim wzrostem popytu na ubezpieczenia i otwierało drzwi dla nowych graczy (np. XL Group po globalnym kryzysie cen ubezpieczeń od odpowiedzialności cywilnej, Renaissance Re po huraganie Andrew, czy Aspen po atakach na WTC).

Po drugie, od lat, **rośnie znaczenie platform online**, takich jak Allegro (20 mln klientów), UberEats (4 mln dostawców na świecie to dwukrotnie więcej pracowników niż zatrudnia Walmart, największy światowy pracodawca), Blablacar (15 mln kierowców i 60 mln użytkowników). W 2020 roku, sektor e-commerce rok do roku, urosł o 30%. Dostawa jedzenia o 100%. To dopiero początek, bo największa bariera, czyli zmiana behawioralna – rozpoczęcie użytkowania tych platform na masową skalę, już nastąpiła.

### Silvia Cunill

Regional Manager Iberia,  
Africa & Latam  
Innovation Program Manager  
Insurance Council Manager  
Efma



Sektor ubezpieczeniowy czeka głęboka transformacja w ciągu najbliższych kilku lat, której najważniejszym trendem będzie digitalizacja. **Chociaż, w pewnym zakresie, model transformacji może być zbliżony do tego zrealizowanego w sektorze bankowym, to duża część wyzwań jest specyficzna dla ubezpieczeń.**

„Nareszcie ktoś, śmieją się krytycy, zmusił ubezpieczycieli do cyfryzacji. **Nie był to CEO ani COO, ale COVID-19.** „

Po trzecie, szacuje się, że **rynek embedded finance (czyli osadzenia produktów finansowych w kanałach konsumenckich, np. pożyczek w e-commerce) będzie wart 3 biliony dolarów** (tzn. milion milionów). Embedded insurance, czyli wplatanie ubezpieczeń w platformy online i e-commerce, jest jego wysokomarżową częścią. Wymaga to od ubezpieczycieli jasnej polityki open insurance i budowania prostych do wdrożenia API. Nagle klientem końcowym stanie się zespół programistów, a produktem API ubezpieczeniowe zamiast polisy.

W 2021 nowi gracze zaczną podjazdy w walce o wysokie marże ubezpieczeniowe. **Ubezpieczyciele i agenci powalczą, najpewniej, z platformami online oferującymi “embedded insurance” wielkim bazom swoich użytkowników.** Blablacar jest gotów i już sprzedaje ubezpieczenia 15 milionom kierowców na swojej platformie. Ale czy ubezpieczyciele są gotowi? Nie wiem. Może powinni uzbroić się w startupy takie jak Weecover, który podpisał umowy z kilkunastoma platformami mimo covidowego zamknięcia w Hiszpanii.

W większości przypadków nacisk musi zostać położony na oczekiwania klientów i dbanie o nich, np. w ubezpieczeniach zdrowotnych czy komunikacyjnych, gdzie sztuczna inteligencja może znacząco wesprzeć zarówno klientów jak i ich ubezpieczycieli.

**Kolejne wielkie wyzwanie to dbanie o doświadczenie klienta w każdym punkcie styku – ale w szczególności gdy nastąpi szkoda.** Odpowiednie zarządzanie obsługą szkód – tak aby zwiększyć satysfakcję klienta i jednocześnie skutecznie zapobiegać nadużyciom, będzie kluczową kompetencją ubezpieczycieli w przyszłości.

# Innovation Lab



```
32473428s kj q="gr"  
.aykx-nzs rn6 {  
  lut zyd k: 38vd;  
  rd k-nkomz: 48vd;  
  lut z-c komz: hud ;  
  zkdz-zgt ylux : avvkl gyk;  
}
```

```
32473428s kj q="gr"  
.aykx-nzs rn4, .aykx-nzs rn5, .aykx-nzs rn6,  
.aykx-nzs rn7, .aykx-nzs rn8 {  
  s gnd : 52vd 2 42vd;  
  vgj j d m 2; JGRF_12
```

```
32473428s kj q="gr"  
n6 {  
  lut zyd k: 31vd;  
  rd k-nkomz: t us gr
```

```
32473428s kj q="gr"  
n3, n4, n5, n6, n7, n8 {  
  vgj j d m 32vd 2vd 42vd 2vd;  
  j umz: #777;  
  lut z-c komz: d nkz
```

```
32473428s kj q="gr"  
lut qmz: j r j j n3, n4, n5, n6, n7, n8, lamak, v,  
9X {
```

## G7

...  
43584539v nmj "; j w  
kkt t dxn mu nm q4\_q5\_q6\_q7  
... j qrw) 3-  
43584539v nmj "; j w  
...  
f nkt r c v j apw knok ap) d m =  
f nkt r c v j apw j amj d m =  
f nkt r c v j apw h j a) 3ygr  
f nkt r c v j apw amj 3ygr

# Laboratorium innowacji

## Marcin Kurczab

Dyrektor ds. Innowacji  
PZU



Dom przy 367 Addison Ave w Palo Alto wygląda jak każdy w okolicy. Podjazd, dokładnie przystrzyżony trawnik i kilka stopni prowadzących do drzwi. Zaglądając przez niską bramę, w głębi podwórka można dostrzec wolnostojący garaż, który raczej nie zmieściłby SUVa. Patrząc z ulicy ciężko uwierzyć, że w tym miejscu David Packard i William Hewlett założyli swoją firmę i dali początek Dolinie Krzemowej. To dzięki nim garaż przestał być magazynkiem na węże ogrodowe, narzędzia, a stał się miejscem, gdzie rodziły się przełomowe idee i największe firmy technologiczne świata.

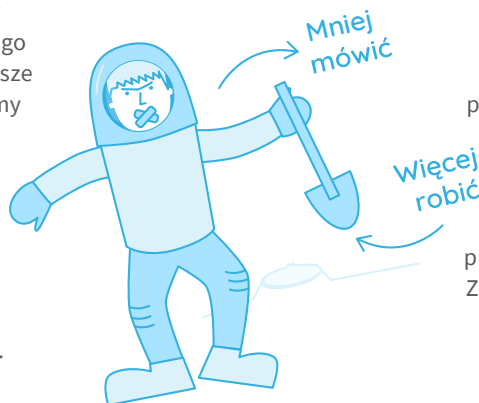
**Wielkie biznesy technologiczne powstały w garażach! Tak rodziły się Apple, Microsoft, Google i Amazon.** W małych pomieszczeniach z tyłu posesji. My też postrzegamy Laboratorium Innowacji jako garaż na zapleczu domu naszego rodzica – PZU. To właśnie w Garażu PZU rodzą się najciekawsze pomysły, spotykamy się z dziesiątkami startupów i planujemy innowacyjne projekty.

Dzięki temu, że jesteśmy „garażem” działamy trochę **poza utartymi ścieżkami, możemy próbować szybciej, więcej i sprawniej.** Naszym hasłem przewodnim jest „**mniej mówić, więcej robić**”, co oznacza, że zamiast przeprowadzania serii wielogodzinnych spotkań staramy się maksymalnie szybko testować analizowane rozwiązania.

## „Wielkie biznesy technologiczne powstały w garażach!”

Dzięki świetnej współpracy z innymi biurami w PZU udało nam się wypracować **zwinne zasady** testowania innowacyjnych rozwiązań z całego świata. Wiemy jak się wygląda życie startupu i z radością **przeprowadzamy Was przez meandry korporacyjnej rzeczywistości**

Z drugiej jednak strony – jesteśmy blisko wszystkich biznesów PZU. Współpracujemy z nimi, mamy odpowiednio wydeptane ścieżki i wiemy kto może być zainteresowany danym tematem. Regularnie badamy potrzeby i staramy się na startupowym rynku znaleźć i przetestować rozwiązania, które wspólnie uznamy za obiecujące. **Nasze projekty zakończone sukcesem to przede wszystkim zasługa zaangażowanych jednostek biznesowych PZU i innowacyjnych startupów z całego świata, z którymi współpracujemy.**



Testujemy dużo, czasem ponosimy porażki, często pivotujemy. W końcu na tym polegają eksperymenty! **Ponad 60% naszych projektów kończy się sukcesem.** Musicie przyznać, że to niezły wynik. Zapraszamy do współpracy!

## Zasada 5 x F.

### Friends

**Friends with business**

Żadna innowacja nie powstanie bez zaangażowania biznesu. **Nasze działania wspierają biznes w innowacyjnych przedsięwzięciach** i odbywają się w atmosferze bliskiej współpracy.

### Focus

**Focus on specific area**

Skupiamy się na czterech obszarach: **digitalizacji, nowych interakcji z klientem, big data oraz pracodawca 2.0**

### Fast

**Fast prototyping**

Pilotaże przeprowadzamy **szybko, sprawnie i niewielkim nakładem środków**, aby móc ocenić dużo pomysłów w krótkim czasie i bez ponoszenia dużego ryzyka

### Failure

**Failure acceptance**

**Godzimy się na porażki.** Nasze wdrożenia pilotażowe nie zawsze kończą się sukcesem, taka jest ich natura. Z każdej porażki wyciągamy wnioski i lekcje na przyszłość.

### Fun

**Have Fun**

Obracamy się w start-upowym środowisku pełnym nowych pomysłów i **zmieniamy organizację innowacyjnym sposobem myślenia.** Lubimy naszą pracę. Ciekawe projekty dają nam satysfakcję, i napędzają do działania

# Laboratorium **Innowacji**

## Kluczowe obszary poszukiwania Innowacji

Działamy w myśl zasady „never say never” i uważamy, że każdy pomysł/startup jest co najmniej tak dobry, żeby poświęcić na niego 5 minut. Jednocześnie wiemy, że w procesie selekcji innowacyjnych projektów ważne jest skupienie się na najbardziej priorytetowych obszarach.





## Jak pracujemy? Rok z Laboratorium Innowacji w liczbach.

> 1000

### GENEROWANIE POMYSŁÓW

- Krótki opis problemu/wyzwania biznesowego** – gdzie możemy coś usprawnić?
- Oczekiwania klientów i jednostek biznesowych** – jakie są priorytetowe potrzeby biznesowe, które powinniśmy zaadresować?
- Podstawowe założenia rozwiązania** – jakie są najważniejsze cechy rozwiązania?
- Product Owner** – która jednostka biznesowa jest potencjalnym właścicielem nowego rozwiązania?

100-120

### DOSZCZEGÓLWIENIE WYBRANEGO POMYSŁU

- Podstawowe założenia** – jakie główne cele chcemy osiągnąć poprzez dany projekt? Co chcemy przetestować?
- Research rynkowy** – jakie rozwiązania są już dostępne na rynku?
- Zaangażowanie właściciela biznesowego** – ile czasu i zasobów jednostka biznesowa może poświęcić na dany projekt?
- Kierunkowe potwierdzenie możliwości wdrożenia** – na ile nasze oczekiwania są zgodne z tym co oferuje rynek? Długa lista partnerów – kto jest naszym potencjalnym dostawcą?

30-40

### PRZYGOTOWANIE DO PILOTAŻU

- Ustalenie zakresu projektu** – co chcemy przetestować podczas projektu?
- Techniczne ramy projektu** – jak będzie wyglądał nasz projekt od strony technicznej?
- Analizy biznesowe** – dlaczego powinniśmy przeprowadzić dany projekt?
- Wybór partnera** – z którym dostawcą przeprowadzimy projekt?
- Potwierdzenie gotowości po stronie PZU** – czy jesteśmy gotowi aby zacząć projekt?

10-15

### PILOTAŻ

- Działająca usługa/MVP**
- Środowisko testowe** – przygotowanie infrastruktury/otoczenia do przeprowadzenia testów
- Eksperymentowanie** – przeprowadzanie scenariuszy testowych, zbieranie informacji zwrotnych, wprowadzanie zmian
- Weryfikacja rezultatów** – czy osiągnęliśmy zakładane KPI?
- Rekomendacja biznesowa** – czy powinniśmy wdrożyć rozwiązanie na szeroką

6-10

### REALIZACJA INNOWACJI

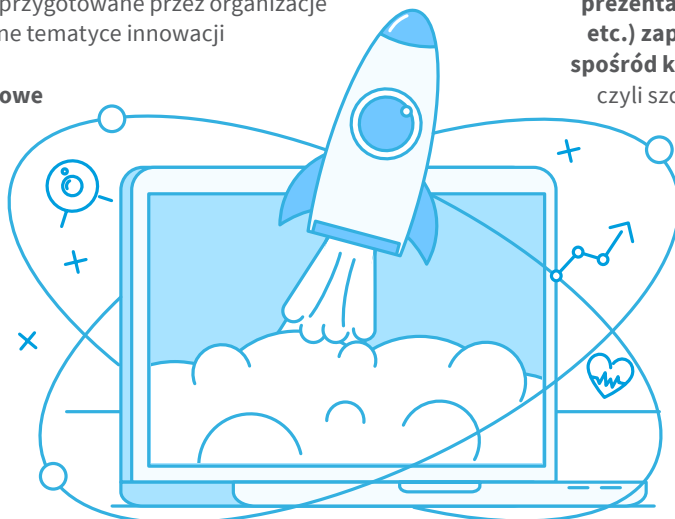
- Model współpracy** – jaki model współpracy będzie najlepszy dla obu stron?
- Przekazanie do wdrożenia**
- Dalszy plan rozwoju** – jak chcemy rozwijać nowe narzędzie?

# Laboratorium Innowacji

## Jak poznamy startupy?

Wyspecjalizowany zespół Laboratorium Innowacji bezustannie poszukuje interesujących rozwiązań w Polsce i na świecie.

- **raporty i zestawienia** przygotowane przez organizacje
- **konferencje** poświęcone tematyce innowacji
- **akceleratory**
- **ambasady, izby handlowe**
- **bezpośredni kontakt**



Każdego roku Laboratorium Innowacji analizuje ponad 1000 pomysłów, dlatego tak ważne jest, by już podczas tego pierwszego kontaktu (przez prezentację, pitch, rozmowa podczas konferencji etc.) zaprezentować coś, co wyróżnia daną firmę spośród konkurentów. Do kolejnego etapu procesu, czyli szczegółowej analizy przechodzi zaledwie 2% rozwiązań. Nie bój się jednak z nami skontaktować. Jesteśmy obecni na konferencjach, działamy na LinkedIn, czekamy na Twoje wiadomości – daj znać, porozmawiamy.

## Jak się przygotować do współpracy?



Produkt, który rozwiązuje realny problem biznesowy

**Ważne jest, by Twój produkt rozwiązywał realny problem.**

Przed złożeniem nam propozycji współpracy przeprowadź research, zdefiniuj potrzebę biznesową i określ, jaką wartość przynosi Twoje rozwiązanie. Oczywiście wiemy, że nie znasz naszej firmy „od środka”, dlatego na spotkaniu omówimy to, czy Twój produkt faktycznie ma szansę się sprawdzić w PZU. Jeżeli zauważymy, że obszar, o którym pomyśleliśmy w pierwszej kolejności, nie jest tym najlepszym dla Twojego pomysłu to z przyjemnością prześlemy go do biznesu, który wyda nam się lepszym dopasowaniem.

Czasami prezentacje obiecują nam przysłowiowe złote góry, a potem okazuje się, że zrealizowanie większości założeń nie jest jednak możliwe. **Lepiej będzie, jeżeli otwarcie powiesz nam jakie komponenty rozwiązania są już gotowe, a które wymagają jeszcze pracy.** Jeśli w czasie rozmów okaże się, że przydałyby się nowe funkcjonalności, to wspomóżemy Cię w ich zdefiniowaniu i przetestowaniu – ale musimy wcześniej jednoznacznie wiedzieć, czego oczekiwać po rozwiązaniu. Dzięki temu my wiemy od czego zaczynamy – a Ty z naszą pomocą możesz budować dodatkowe funkcjonalności, które od razu wspólnie zweryfikujemy.



Czasami mniej znaczy więcej

# Laboratorium Innowacji



Umiejętność  
słuchania i dobre  
**określenie celu  
współpracy**

**Dobre zrozumienie potrzeb ułatwia prowadzenie dialogu, a co za tym idzie wypracowanie lepszych rozwiązań.** Zanim rozpoczniemy projekt, spędzimy wspólnie wiele godzin, by w szczególności dopracować jego założenia, tak by jak najlepiej pogodzić nasze potrzeby z Twoimi rozwiązaniami. Powinieneś być również gotowy/a na modyfikację swoich pomysłów i zwinne działanie, tak aby wypracować jak najlepszy dla obu stron model współpracy. Może wspólnie znajdziemy świetne zastosowanie dla Twojego rozwiązania, o którym wcześniej nikt nie pomyślał?

**W przypadku dużych organizacji ważne jest nie tylko innowacyjne rozwiązanie, ale również bezpieczeństwo firmy i klientów.** Każdy nasz projekt przechodzi rygorystyczne testy, by zapewnić pełną zgodność z obowiązującymi regulacjami i wymogami bezpieczeństwa. Laboratorium Innowacji będzie Cię wspierać proponując alternatywne drogi, bądź modyfikacje rozwiązania pozwalające na jego realizację, lecz niektóre wymagania nie podlegają negocjacji i musimy się im w naszej pracy podporządkować.



**Bezpieczeństwo  
ponad wszystko**



Opracuj **plan  
działania**

Standardy oraz weryfikacja mogą wiązać się z długim procesem wdrażania rozwiązania. Powinniśmy dążyć do optymalizacji zadań i mieć świadomość tego, ile czasu może zajmować dany proces. Dlatego kluczowe jest wspólne planowanie harmonogramu działania. **Musimy jasno określić ile czasu i ile zasobów (zarówno materialnych, jak i ludzkich) po obu stronach konieczne jest na każdym etapie procesu.** To pozwoli nam uniknąć niespodzianek i przestojów.

Niezmiernie istotne jest **precyzyjne zakomunikowanie swoich oczekiwań przed przystąpieniem do prac.** Jeśli realizacja zadań wymaga zaangażowania dodatkowych zasobów, niezbędne jest zakomunikowanie tego przed przystąpieniem do prac. Jeżeli odpowiednio wcześniej sformułujesz wymagania, zbuduje to Twój obraz jako profesjonalnego partnera gotowego na długotrwałą współpracę.



**Jasno komunikuj  
wymagania**



Porażki  
są **częścią  
gry**

**W tak dużej i skomplikowanej organizacji może okazać się, że natkniemy się na strukturalne problemy, które utrudniają, bądź nawet uniemożliwiają kontynuowanie prac.** Dokładamy starań, aby przeciwności losu pokonać i umożliwić realizację projektu, ale czasem środki niezbędne do przezwyciężenia wyzwań są niewspółmiernie wysokie w stosunku do potencjalnych zysków lub rozwiązanie danego problemu wychodziłoby znacznie poza zakres pilotażu. W takim przypadku rozliczamy projekt, wyciągamy z niego bezcenne lekcje i z żalem go zamykamy.

# Laboratorium Innowacji

## Co mówią nasi dotychczasowi partnerzy?

### Aleksander Surowiak

Business Development  
& Engagement Manager  
Tractable



Kluczowa jest współpraca. **Możesz mieć najwspanialszą technologię na świecie – ale to nie ma znaczenia, jeśli klient nie będzie umiał jej wykorzystać, bo nie pasuje do jego sposobu pracy.** Musisz być pewien, że twoje rozwiązanie pasuje do już działających procesów i stwarza wartość zarówno dla organizacji jak i ludzi, którzy z nim pracują na co dzień.

### Krzysztof Gwardys

CEO & Founder  
Promity Sp. z o.o.



Z naszych doświadczeń współpracy z PZU, szczególnie zwrócilibyśmy uwagę na **zrozumienie rzeczywistych potrzeb biznesu oraz danych, którymi się on posługuje.** Wydaje się, że dobrym pomysłem jest też precyzyjne zdefiniowanie oczekiwanych wyników (metryk) i sposobów ich weryfikacji. Z przyjemnością myślimy o kolejnych projektach z PZU

### Tatiana Podvysotska

Business Development Director  
WebTotem



Zasugerowałabym spędzenie chwili nad tym, aby usiąść wspólnie i dokładnie opisać etapy i planowane efekty projektu. **Wyjaśnienie wszystkiego i zapisanie już na samym początku bardzo ułatwia dalszą współpracę i sprawa, że wszyscy wiedzą czego (i kiedy) oczekiwać.**

### Jacek Gładyszewski

Head of Insurance Product  
Development  
Telematics Technologies sp. z o. o.



Jeśli jesteś dobry w tym co robisz, gwarantujesz najwyższą jakość i obsługę skali – próbuj! Słuchaj. **Pracuj na potrzebach, a nie na liście funkcjonalności.** Prototypuj i weryfikuj efekty swojej pracy. Bądź zwinny. Pracuj blisko z Partnerem i działaj przyrostowo.

### Monika Synoradzka

CEO Huge Thing  
Managing Partner at SpeedUp Group



Współpraca startupów i dużych organizacji z roku na rok zyskuje na popularności i otwierają się na nią coraz to nowe firmy. Od 2019 roku przyglądamy się intensywnie różnym etapom tej współpracy i wyłoniliśmy kilka kluczowych elementów, które wpływają na jej sukces. **Do najważniejszych z nich należą funkcjonowanie w organizacji jednostki, która jest swego rodzaju driverem innowacji oraz procesów, które nie hamują, lecz wspierają współpracę z innowacjami.** PZU ma obie te rzeczy - dojrzały, świadomy swoich celów i odważny zespół ds. innowacji oraz szereg usprawnień procesów wspierających wdrażanie do firmy

rozwiązań z zewnątrz organizacji. Warto pamiętać, że to ciągły proces zmieniania organizacji na lepsze - zawsze można coś usprawnić. Jednak nie sama korporacja i jej gotowość na współpracę z startupami mają tutaj znaczenie. W 2020 roku przeprowadziliśmy badania jakościowe wśród startupów, które pokazały między innymi, że zderzenie startupu z pierwszym dużym klientem odstania sporo kwestii, które wcześniej nie były uwzględniane przy tworzeniu produktu lub usługi. **Dlatego warto, jeśli jesteś startupem i chcesz swoje rozwiązanie oferować dużym partnerom biznesowym, porozmawiać wcześniej z osobami, które mają doświadczenie w pracy z dużymi organizacjami, lub co lepsze, ty lub osoby z twojego zespołu takie posiadacie.** Znajomość rzeczywistości korporacji, tak odmiennej od specyfiki działania startupu, pomaga lepiej przygotować się do nawiązania relacji, trafniej planować ten proces i przewidywać różne jego zwroty a także zwiększyć szansę za jej finalny sukces.

# Laboratorium Innowacji

## Urszula Wysocka

Country Manager Poland  
Efma



Innowacje często postrzegane są jako wdrożenie zmian IT, zmian technologicznych. Dla PZU to zdecydowanie tylko fragment wszystkiego co oznacza innowacyjne działanie. To przede wszystkim **rozwój wsparcia klientów, nowe sposoby dystrybucji produktów, świadczenia usług. To nowa jakość interakcji z klientami.** PZU wspiera innowacyjne rozwiązania i pomysły tworzone zarówno w organizacji jak i współpracując z partnerami zewnętrznymi.

Ostatni rok znacznie przyspieszył wdrażanie innowacji przez instytucje ubezpieczeniowe na świecie. **PZU nie musiało przyspieszać.** Od lat bardzo intensywnie wdraża kolejne usprawnienia i nowości, stając się tym samym jedną z najnowocześniejszych instytucji na świecie.

## Stawomir Kmak

Dyrektor ds. Rynku  
Ochrony Zdrowia  
StethoMe®



Odwaga i motywacja do działania jest kluczem do odniesienia sukcesu we wspólnych projektach, co istotne jest to cecha, którą prezentuje w swoim sposobie myślenia samo PZU, a więc nie trudno, o znalezienie wspólnego języka.

Naturalną obawą przy współpracy z tak dużą organizacją jest obawa o duży stopień bezwładności i skomplikowany proces decyzyjny. PZU, jednak dokłada wszelkich starań, by podejmowana przedsięwzięcia realizować sprawnie.

**PZU, mając doświadczenie w pracy z licznymi i bardzo różnymi startupami rozumie prawa rządzące firmami tego typu,** również ich ograniczenia, które są naturalnym elementem rozwoju innowacji.



# Laboratorium **Innowacji**

## Członkowie zespołu **Laboratorium Innowacji**



### Marcin

Szef, który zna Laboratorium od podszewki. Żadne innowacyjne startupy nie umkną jego uwadze, a każdy projekt prowadzony jest starannie pod jego baczny okiem.



### Monika

Monika w Laboratorium działa od jego początków, co sprawia, że żaden temat nie jest jej obcy. Swoją wszechstronność z powodzeniem wykorzystuje we współpracy z akceleratorami, które to znajdują się pod jej nadzorem.



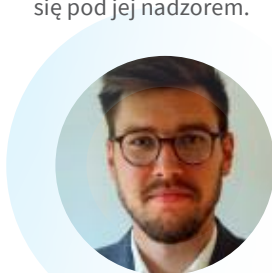
### Ola

Ola jako człowiek od researchu przeczesuje rynek w poszukiwaniu innowacyjnych rozwiązań, więc bardzo możliwe, że to od niej otrzymacie pierwszego maila..



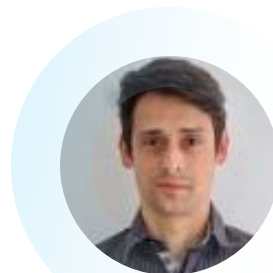
### Anna

Ania jest przykładem łamania stereotypów, bowiem to ona jest naszym człowiekiem od zadań specjalnych w IT. Zafascynowana biologią, angażuje się również w projekty najbliższej człowieka, czyli te z obszaru HR.



### Marcin

Marcin od początku swojej przygody z Laboratorium „wsiąknął” w tematy rolnicze i katastroficzne, więc jeżeli Wasze rozwiązanie dotyczy ryzyk z kategorii tych naturalnych to zapewne się spotkacie.



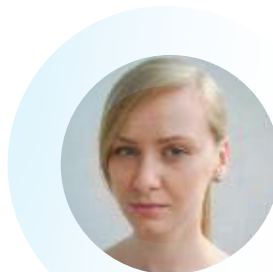
### Bartek

Wpisując się w aktualne potrzeby wirtualnego świata, Bartek specjalizuje się w projektach dotyczących usług online, bezpieczeństwa i IoT. Poza działalnością projektową dba o komunikację i PR Laboratorium



### Ewa

Pomimo stereotypowego łączenia motoryzacji z mężczyznami w naszym wypadku to właśnie Ewa jest ekspertem w tej dziedzinie. Zawsze dokładna i zorganizowana dowozi swoje projekty do celu.



### Sylwia

Sylwia jest niepodważalnym ekspertem od projektów analitycznych. Jeżeli Wasza firma zajmuje się data science, machine learning czy computer vision to z pewnością traficie pod jej skrzydła.

# Programy akceleracyjne



# Programy akceleratorcyjne

**Sami doskonale wiemy jak to jest zaczynać w garażu. Dlatego chcemy wspierać tych, którzy są na początku swojej drogi lub dopiero się rozpędzają, a a na ich drodze pojawiają się bariery, które jesteśmy w stanie wspólnie pokonać.**

Programy akceleratorcyjne łączą potencjał początkujących, kreatywnych przedsiębiorców z infrastrukturą oraz doświadczeniem dużych firm. Ich zadaniem jest przyspieszenie rozwoju startupów poprzez m.in. doprowadzenie do etapu testowania ich rozwiązania w dużych spółkach, a przy tym zwiększenie skali ich działalności.

## MIT Enterprise Forum CEE

MIT Enterprise Forum CEE to połączenie unikalnego modelu akceleracji, wiedzy ponad stu międzynarodowych mentorów i ekspertów, a także doświadczenia, zasobów oraz infrastruktury czołowych przedsiębiorstw, organizacji i funduszy inwestycyjnych.

- **9 edycji programu (2 edycje w roku), który ukończyło już 171 startupów.**
- Najlepsze startupy biorą udział w tygodniowym wydarzeniu tzw. **Bootcamp realizowanym co roku w Bostonie (USA).**

Celem programu akceleracji jest wsparcie rozwoju najbardziej innowacyjnych startupów z regionu Europy Środkowo-Wschodniej poprzez połączenie ich potencjału z wiedzą i zasobami czołowych przedsiębiorstw oraz doświadczeniem polskich i międzynarodowych mentorów.

### Co zyskasz?

- **6 miesięczny program akceleratorcyjny** metodyka 24 kroków zdyscyplinowanej przedsiębiorczości, której autorem jest profesor MIT, Dyrektor Centrum Przedsiębiorczości tej uczelni, Bill Aulet
- **Wsparcie** czołowych polskich i międzynarodowych przedsiębiorstw, organizacji i funduszy inwestycyjnych
- **Możliwość konsultacji** z ekspertami prawnymi, rzecznikami patentowymi oraz coachami sprzedaży
- **Warsztaty z przygotowania skutecznej prezentacji inwestorskiej** w ramach Akademii Prezentacji Inwestorskiej dr Lindy Plano
- **Możliwość globalnego networkingu** oraz szansa na prezentację swoich rozwiązań przed inwestorami z USA
- **Możliwość przetestowania Twojego produktu/usługi** w rzeczywistych warunkach rynkowych na skali PZU

PZU zaangażowane jest w dwa programy akceleratorcyjne i mentoringowe, które dla startupów stanowią atrakcyjną furtkę dotarcia do PZU. Dla PZU natomiast są kopalnią pomysłów z której udało nam się już „wykopać” kilka diamentów.

Działalność akceleratorcyjna jest wyrazem naszej filozofii, polegającej na wspieraniu talentów i promowaniu nowatorskich pomysłów.



## Magdalena Jabłońska

CEO akcelerator MIT EF CEE.



W MIT Enterprise Forum CEE tworzymy dla startupów technologicznych środowisko wsparcia, narzędzia ułożone w zdyscyplinowany proces, którego celem jest by zweryfikować faktyczne wyzwania i potrzeby klientów w danej branży oraz ukierunkować startup na trwałą i szybko rozwijającą się firmę z ambicjami zdobycia rynku globalnego. PZU w procesie akceleracji podejmuje ze startupami współpracę, której głównym celem jest walidacja rozwiązania w warunkach zbliżonych do rzeczywistych, często włączając się w ko-kreację docelowej oferty.

## Jakub Orlicz

Menedżer Produktu  
PZU



Wiemy, że niektóre nasze wymagania mogą być trudne do spełnienia dla młodej firmy – niestety większość z nich jest konieczna abyśmy mogli bezpiecznie świadczyć usługi dla naszych klientów. Wielkim ułatwieniem jest tutaj działalność Laboratorium, które skutecznie łączy perspektywę dużego ubezpieczyciela ze specyfiką funkcjonowania startupu.

## Tatiana Podvysotska

Business Development Director  
WebTotem



Jako startup oceniamy współpracę z PZU bardzo pozytywnie. Przez ostatnie miesiące, podczas wspólnej pracy nad rozwiązaniem raportu cyberbezpieczeństwa PZU traktowało nas jak równorzędnego partnera, a nie jako zwykłego dostawcę technologii.



# Programy akceleracyjne

## RBL\_START

Program akceleracyjny RBL\_START stworzony przez Alior Bank w partnerstwie z PZU wyszukuje rozwiązania z całego świata, które odpowiadają na potrzeby biznesowe banku lub ubezpieczyciela. Misją akceleratora jest budowanie relacji między startupami i korporacjami, tym samym przyspieszając rozwój innowacyjnych firm w konkurencyjnym środowisku.

RBL\_START poszukuje firm z obszaru FinTech lub InsurTech, które mają przygotowane przynajmniej MVP swojego produktu. Do programu mogą aplikować startupy z całego świata, pod warunkiem, że ich założyciele będą w stanie aktywnie uczestniczyć w akceleratorze w Warszawie.

### Dlaczego warto?

- **Współpraca** - współpraca biznesowa z Alior Bankiem i PZU
- **Wsparcie mentorów** - wsparcie mentorów z Alior Banku, PZU i pozostałych partnerów oraz zewnętrznych ekspertów
- **Testowanie** - testowanie rozwiązań z klientami
- **Narzędzia** - dostęp do Portalu dla Deweloperów i Open API Alior Banku
- **Wsparcie finansowe** - szansa na zdobycie finansowania z ramienia zespołu inwestycyjnego RBL\_VC

## Paweł Franczyk

Dyrektor Działu FinTech i Technologii eCommerce  
Alior Bank



RBL\_START odgrywa istotną rolę w rozwoju innowacyjności Alior Banku i PZU. Poprzednie lata pokazały, że współpraca z fintechami i insurtechami niesie szereg obustronnych korzyści. Szukamy wyjątkowych rozwiązań. Zależy nam, aby wypracować najlepsze produkty i usługi, które będą docenione przez klientów lub usprawnią wiele procesów wewnętrznych zachodzących w organizacji.

## Sławomir Kmak

Dyrektor ds. Rynku Ochrony Zdrowia  
StethoMe®



Współpraca z PZU w ramach Inicjatywy Specjalnej #COVID19 pozwoliła na efektywną implementację technologii do jednostek opieki zdrowotnej sprawujących opiekę nad pacjentami z Covid19. Sprawna współpraca z PZU zarówno w fazie przygotowywania projektu, jak i jego implementacji pozwoliła na szybkie uruchomienie projektu w formie "celowanej" pomocy dla konkretnych podmiotów leczniczych.

## Gdzie aplikować do akceleratora?



Startupy mogą aplikować do programów akceleracyjnych przez strony internetowe akceleratorów.

# Case Studies



# Case Studies

## PZU GO

**Co roku na polskich drogach ginie około 3 000 osób, a ponad 40 000 zostaje rannych. Wiele z nich udałoby się uratować gdyby pomoc przyszła odpowiednio szybko.**

Średnio wezwanie pomocy zajmuje od 4 do 7 minut. PZU GO to innowacyjne rozwiązanie, które może znacząco skrócić ten czas.



Niewielkie urządzenie przymocowane do przedniej szyby pojazdu monitoruje jego ruch, analizuje styl jazdy i wzywa pomoc, gdy dojdzie do niebezpiecznego zdarzenia. **Gdy następuje wypadek automatycznie powiadamia Centrum Alarmowe PZU**, które kontaktuje się z kierowcą i wzywa służby ratownicze podając od razu lokalizację, jeżeli nie może nawiązać z nim połączenia. Dzięki temu służby ratownicze dotrą kilka minut szybciej, co w przypadku takiego zdarzenia, może mieć kluczowe znaczenie.

Do tej pory prawie **40 tysięcy użytkowników PZU GO przejechało prawie 10 milionów kilometrów**. Dzięki projektowi już wielokrotnie udzieliliśmy pomocy w kryzysowych sytuacjach.

**PZU GO wzywa pomoc, gdy dojdzie do niebezpiecznego zdarzenia**



### Jacek Gładyszewski

Head of Insurance Product Development  
Telematics Technologies sp. z o. o.



PZU to duża i bardzo świadoma najnowszych trendów na rynku organizacja. Wie czego chce i swoich partnerów szuka wśród najlepszych. Jednocześnie, w poszukiwaniu partnerów nie skupia się wyłącznie na globalnych graczach, dając szansę także mniejszym organizacjom. Jest to **wymagający Partner** nastawiony na jakość dostarczanego produktu. Jednocześnie jest **bardzo elastyczny, doskonale rozumie startup-ową kulturę pracy**.

### Paweł Lewandowski

Dyrektor ds. Analiz i Wsparcia Narzędziowego PZU



We współpracy z tak dużą firmą jak PZU, najważniejsza jest **transparentność i przejrzysty sposób komunikowania** o statusie realizowanych prac. Buduje to podwaliny pod zaufanie i dalszą owocną współpracę. Nie bez znaczenia jest także doświadczenie i wiedza jaką posiada partner biznesowy. Świadomość, że współpracujemy z profesjonalistami w swojej dziedzinie daje pewność, że projekt zakończy się sukcesem.

# Case Studies

## Opaska Życia

**Opaska Życia to małe urządzenie do noszenia na rękę, które działa w czasie rzeczywistym, mierzy puls pacjenta, a także poziom tlenu we krwi.**

To certyfikowane urządzenie medyczne monitoruje najważniejsze wskaźniki i alarmuje lekarzy, gdy parametry życiowe pacjenta spadną do krytycznych poziomów.

### Michał Pizon

Współzałożyciel Sidly Sp. z o.o.



Poprzez nasze zaangażowanie w projekt Grupy PZU „Opaska życia”, staliśmy się dostawcami technologii – innowacyjnych opasek telemedycznych SiDLY, platformy telemedycznej, jak i wszelkich usług, które związane były z eksploatacją systemu. Trzymiesięczny pilotaż oraz późniejsze rozszerzenie programu o kolejne placówki medyczne pokazuje, jak duże jest obecnie zapotrzebowanie na takie rozwiązania.

**System telemedyczny SiDLY to istotne wsparcie w działaniu izolatek czy oddziałów, na których zdalny monitoring pacjenta stanowić może ochronę personelu medycznego.** Z kolei dla SiDLY umowa z PZU jest kolejnym, bardzo ważnym krokiem rozwoju naszej firmy na rynku lidera w obszarze telemedycyny.

Pomysł wziął się z życia i dla życia. Zbyt wielu chorych umiera, ponieważ nie zostaje na czas wezwana pomoc. Tymczasem w sytuacji zagrożenia liczą się minuty. Każde uratowane życie to sukces.

Zakończenie pilotażu Opasek Życia zbiegło się z początkiem pandemii koronawirusa. Od razu podjęliśmy decyzję o przeprojektowaniu opasek i wykorzystaniu ich w walce z epidemią. W ciągu kilku tygodni pierwsze urządzenia trafiły do wybranych szpitali. Zainteresowanie rozwiązaniem było na tyle duże, że kolejnych **ponad 700 specjalnie przestrojonych Opasek Życia zostało przekazanych do jednostek opieki medycznej, gdzie leczeni są chorzy na COVID-19.**

### Paweł Maciejczak

Koordinator ds. Medycznej Oceny Ryzyka i Opiniowania Medycznego PZU



W trakcie współpracy ze startupem Sidly zrealizowaliśmy trzy kluczowe etapy dla projektu. Pierwszym etapem było dostosowanie Opasek telemedycznych do scenariusza zastosowania na terenie SORu. W ramach ostatniego etapu, wsłuchawszy się w potrzeby personelu medycznego, opracowaliśmy parametryzator działania Opasek Życia. Pozwoliło to na szybkie dopasowywanie do potrzeb poszczególnych oddziałów i potrzeb Personelu.

Opaska Życia **alarmuje lekarzy**, gdy parametry życiowe pacjenta spadną do krytycznych poziomów

# Case Studies

## AI w likwidacji

**Sztuczna inteligencja to jeden z najszybciej rozwijających się obszarów innowacji w ubezpieczeniach. PZU już teraz wykorzystuje sztuczną inteligencję na dużą skalę, aby udoskonalić sposób oceny szkód komunikacyjnych pojazdów.**

Obsługując szkody komunikacyjne współpracuje z warsztatami naprawczymi. Dotychczas przeprowadzano szczegółową weryfikację tylko w wybranych sprawach, a pozostałe były akceptowane po uproszczonej analizie dokumentacji technicznej. Wykorzystanie przez PZU rozwiązania umożliwia weryfikację w czasie rzeczywistym niemal wszystkich szkód komunikacyjnych. Algorytmy potrafią szybciej i dokładniej wykryć nieprawidłowości oraz potwierdzić, że wszystkie naprawy są realizowane z zachowaniem procedur i standardów przyjętych przez PZU. **Sztuczna inteligencja potrzebuje tylko 30 sekund na**

### Bartosz Gontarz

Menedżer Obszaru Technicznego  
PZU SA



PZU współpracuje z insurtechem od 2018 roku i jest pierwszym ubezpieczycielem w Polsce korzystającym ze sztucznej inteligencji do obsługi szkód w ubezpieczeniach komunikacyjnych. **Jak dotąd technologia została wykorzystana do likwidacji 1/3 rocznego wolumenu szkód o wartości 1,3 mld PLN.**

## Robert Zielonka

Dyrektor  
ds. Technicznej Obsługi Szkód  
PZU SA



Wykorzystanie sztucznej inteligencji w obsłudze szkód to przykład efektywnej współpracy ze startupem, który dysponuje konkretnym rozwiązaniem technologicznym. Kilkumiesięczny pilotaż pozwolił nam na weryfikację technologii oferowanej przez Tractable, a następnie implementację rozwiązania na szeroką skalę. **Dzięki wdrożeniu tej technologii możemy obecnie obserwować usprawnienie pracy naszych pracowników, ale także przyspieszenie czasu obsługi szkód dla naszych klientów.**

## Aleksander Surowiak

Business Development  
& Engagement Manager  
Tractable



Jako firma technologiczna z nowym produktem, chcesz mieć partnerów, którzy wierzą w twoje rozwiązanie tak, aby wspólnie je rozwijać i pokazać jego pełny potencjał. **PZU jest jednym z naszych najbardziej entuzjastycznych partnerów na świecie**, szybko dostrzegli potencjalne korzyści w naszym rozwiązaniu i sprawnie współpracowaliśmy, aby te korzyści wspólnie zrealizować.

AI w likwidacji  
**weryfikacja szkód w**  
czasie rzeczywistym



# Case Studies

## Data Lab

**Data Lab to projekt, za pomocą którego eksperymentowaliśmy w obszarze zaawansowanej analityki na dużych zbiorach danych. Celem przeprowadzanych eksperymentów była szybka weryfikacja hipotez analitycznych oraz potwierdzenie możliwości osiągnięcia zakładanych rezultatów biznesowych.**

### Krzysztof Gwardys

CEO & Founder  
Promity Sp. z o.o.



Zespół Data Science z Promity uczestniczył kilku ciekawych inicjatywach projektu DataLab w ramach współpracy z PZU. Nasza aktywność dotyczyła różnych obszarów danych, zarówno danych tabelarycznych jak i danych obrazowych.

Wszystkie projekty posiadały pewne cechy wspólne, z których zasadniczą było **rozwiązywanie realnych, często unikalnych problemów, wymagających niestandardowego podejścia, zmuszających do pozyskiwania, analizy i łączenia danych z różnych źródeł**. W ostatnim okresie zespół Promity wziął udział m.in.: w projekcie analizy zdjęć ubezpieczonych dóbr, gdzie został opracowany autorski algorytm do wyszukiwania zdjęć w dużych zbiorach danych; w projekcie z obszaru CRM mającym na celu opracowanie modelu uczenia maszynowego wspierającego cross-selling i up-selling. **Szczególną rolę w osiągnięciu wysokiej skuteczności realizowanych rozwiązań odgrywała komunikacja z biznesem oraz zrozumienie sposobu działania organizacji.**

Tworzenie rozwiązań opartych na dużych zbiorach danych pozwala wspierać procesy biznesowe w obszarach takich jak m.in. poprawa skuteczności procesów sprzedażowych, wykrywanie nieprawidłowości w operacjach masowych, optymalizacja procesów obsługi szkód i świadczeń, czy też wsparcie analizy ryzyk. W tym celu wykorzystywane są najnowsze technologie, przede wszystkim z zakresu sztucznej inteligencji (modele predykcyjne, uczenie maszynowe, czy też technologia wizji komputerowej). Realizowane inicjatywy pozwalają usprawnić skuteczność procesów biznesowych Grupy PZU, obniżyć koszty ich realizacji i tworzyć nowe innowacyjne procesy bazujące na zaawansowanej analityce.

### Marcin Kurczab

Dyrektor ds. Innowacji  
PZU



**Data Lab jest „wehikułem” do testowania inicjatyw opartych o najnowsze metody analityczne i sztuczną inteligencję.** Preferowanym modelem realizacji projektów w Laboratorium jest współpraca z najlepszymi startupami. Kiedy jednak okazuje się, że nasze potrzeby są na tyle specyficzne, że na rynku nie ma dostępnych satysfakcjonujących rozwiązań to sięgamy po wsparcie najlepszych specjalistów data science. To oni pomagają nam testować i tworzyć innowacje analityczne.

Data Lab zaawansowana  
analityka **na dużych  
zbiorach danych**

# Case Studies

## PZU Cash

Cash - to pierwszy na polskim rynku portal benefitów finansowych dla pracowników. Dzięki niemu pracodawcy mogą zaproponować pracownikom atrakcyjne pożyczki gotówkowe online.

Portal Cash to oferta dla pracodawców, którzy chcą udostępnić swoim pracownikom coś więcej, niż standardowy pakiet korzyści pozapłatowych. Pracownicy zyskują **dostęp do bezpiecznych, pochodzących z zaufanej instytucji pożyczek**, a pracodawca – **realny benefit**, który odpowiada na aktualne potrzeby.

## Weronika Dejneka

prezes zarządu PZU Cash



Portal Cash jest dla nas **narzędziem budowania nowych interakcji z klientami PZU** oraz realizacji ambitnych celów w obszarze assurbaning. Na początku tego roku powstała spółka PZU Cash, która ma za zadanie rozwijać portal po okresie pilotażu i budować standardy wellbeingu finansowego w Polsce. Poza pożyczką od Alior Banku w przygotowaniu mamy kolejne produkty. Pracujemy też nad rozwojem UX portalu. Jesteśmy otwarci na nowe pomysły i współpracę z innymi start-upami i dostawcami innowacyjnych rozwiązań

## Anna Szawro

Szef wdrożenia projektu Cash



To pomysł prosty, ale unikalny na polskim rynku. Cash ma wspierać bezpieczeństwo finansowe pracowników, ma być miejscem, które pozwoli pracownikom w szybki i łatwy sposób uzyskać atrakcyjną pożyczkę. Zaletą naszej oferty jest fakt, że cały proces odbywa się zdalnie, a formalności ograniczyliśmy do minimum. Na pierwszym etapie, czyli wiosną 2020 r., z Cash mogły korzystać przedsiębiorstwa zatrudniające 200 i więcej pracowników. Teraz zapraszamy do współpracy również mniejsze firmy.

Przy wdrożeniu portalu **współpracowaliśmy z kilkoma startupami w ramach MIT Enterprise Forum CEE**, a naszym głównym partnerem technologicznym był fintech, który zadebiutował dopiero w marcu 2018 r. - Bancovo. Firma, która jest dostawcą rozwiązań w zakresie pożyczania online, była dla nas naturalnym wyborem przy. **Teraz sami staliśmy się małym fintechem w grupie PZU**. Przy kolejnych produktach, które już będziemy wdrażać jako PZU Cash samodzielnie, też chętnie skorzystamy z ciekawych rozwiązań .



Pierwszy na polskim rynku portal benefitów finansowych dla pracowników

# Słowniczek



czyli jak w PZU rozumiemy najczęściej spotykane w świecie innowacji pojęcia, z którymi spotkasz się w tym opracowaniu.

## **STARTUP**

młoda firma założona w celu opracowania unikalnego produktu lub usługi i wprowadzenia go na rynek.

## **SCALEUP**

jeżeli Twój startup będzie osiągał sukcesy biznesowe możliwe jest jego przekształcenie w firmę, w której przez 3 kolejne lata zarówno zatrudnienie jak i sprzedaż wzrosną o przynajmniej 20%.

## **INSURTECH**

startup oferujący innowacyjne technologie i narzędzia skierowane do firm z branży ubezpieczeniowej.

## **PILOT/PILOTAŻ**

wstępne wdrożenie nowego pomysłu na małą skalę, aby sprawdzić czy rozwiązanie działa i ma sens w danej organizacji. Z założenia przeprowadzany szybko, zwykle na ograniczonym obszarze, w niepełnych funkcjonalnościach, niskim kosztem. Istotą pilotażu jest chęć szybkiej nauki, zdobycia wiedzy, „rozpoznania bojem”. Ze swej natury mogą kończyć się porażką, co jest akceptowane i postrzegane jako istotna lekcja.

## **PoC**

proof of concept, czyli eksperymentalna realizacja nowatorskiego pomysłu, aby sprawdzić czy jego realizacja jest osiągalna i funkcjonalna.

## **AKCELERATOR**

organizator trwającego kilka(naście) tygodni programu, podczas którego startupy mogą pod okiem ekspertów dopracować i przetestować swój produkt, rozwijać kompetencje biznesowe i nawiązać wartościowe relacje – zarówno z innymi startupami jak i potencjalnymi inwestorami czy przyszłymi klientami.

## **MVP**

minimum viable product, czyli wersja produktu z minimalną ilością funkcji, jednak wystarczającą do przetestowania go przez pierwszych potencjalnych klientów, którzy mogą następnie przekazać opinię na jego temat. Stworzenie MVP pozwala szybko zaprezentować i przetestować rozwiązanie w działaniu i pozyskać cenne informacje od prawdziwych użytkowników.

## **PIVOT**

ulubione słowo startupowego świata. O pivotowaniu mówimy, gdy startup zmienia produkt, strategię lub taktykę (często bardzo radykalnie), aby dostosować się do realiów rynku lub lepiej zrealizować potrzeby klientów. Pivotuje się często dzięki bezcennym lekcjom wyciągniętym z nieudanych pilotów lub bazując na opiniach klientów, którym zaprezentowano MVP.

## **NDA**

nondisclosure agreement, czyli umowa o zachowaniu poufności, którą warto podpisać przed podjęciem szczegółowych rozmów z potencjalnymi partnerami, aby nikt nie ukraść Twojego pomysłu.

## **VC**

fundusz Venture Capital, czyli fundusz, z którym jako startup podejmiesz rozmowy w celu uzyskania finansowania dla swojej firmy. W zależności od stopnia rozwoju firmy różne fundusze VC są zainteresowane inwestycjami innych serii – od rundy seed (bez odniesień do botaniki :)), aż po wsparcie debiutów giełdowych.

## **PITCH**

krótka prezentacja, podczas której masz szansę zaprezentować swój pomysł biznesowy i przekonać potencjalnych partnerów do zaangażowania się w projekt.



# Bądźmy w kontakcie

**Laboratorium Innowacji:**



[laboratorium@pzu.pl](mailto:laboratorium@pzu.pl)

**Akceleratory:**

## Zróbmy razem coś fajnego!



### Nagrody dla innowacyjnych projektów PZU

