

Nowoczesne technologie + człowiek = recepta na rozwój

Współczesna technologia, w tym sztuczna inteligencja, ma potencjał, żeby zrewolucjonizować rynek ubezpieczeń, w tym również tych dla dużych firm. W biznesie korporacyjnym PZU z dużą uwagą obserwujemy dokonujący się na naszych oczach, błyskawiczny rozwój nowych technologii i staramy się go wykorzystywać dla lepszej współpracy z brokerami i klientami.

JAKUB SAJKOWSKI

Dyrektor Zarządzający ds. Klienta Korporacyjnego w PZU



Biznes korpo to od zawsze relacje, wsłuchiwanie się w potrzeby drugiej strony. Chcemy, aby tak pozostało, a na technologie patrzymy jak na narzędzie do efektywnego wsparcia pracy człowieka. Już dziś jest ona bardzo intensywnie przez nas wykorzystywana w obszarach oceny i wyceny ryzyka, automatyzacji procesów, zarządzania ryzykiem, a także do zapewnienia efektywnej komunikacji.

PRECYZYJNE SZACOWANIE RYZYKA

W PZU wykorzystujemy zaawansowane algorytmy uczenia maszynowego do analizy dużych zbiorów danych. Nasze modele predykcyjne wykorzystują dane z zewnętrznych rejestrów, co w efekcie przyspiesza procesy kwotacyjne i sprawia, że oferowana składka ubezpieczeniowa, bazując na większej liczbie parametrów, jest jeszcze lepiej dostosowana do ryzyka. Umiejętnie korzystając z technologii, pod koniec poprzedniego roku, zoptymalizowaliśmy istotnie proces wyceny ryzyka dla małych i średniej wielkości flot. 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, zewnętrznych rejestrów danych oraz ugruntowanej wiedzy eksperckiej i analizy underwritingowej precyzyjnie dopasowanej do konkretnego ryzyka.

Obszar pricingu ryzyka korporacyjnych, nie tylko tych związanych z ubezpieczeniami komunikacyjnymi, ma olbrzymi potencjał do rozwoju. Łączymy wsparcie technologiczne i największe doświadczenie na rynku, by być liderem w tym zakresie.

WIĘCEJ NIŻ UBEZPIECZENIA

ChatGPT niezmiennie od wielu miesięcy wskazuje rozwiązania IoT w monitorowaniu ryzyka, jako jedno z pięciu najciekawszych rozwiązań bazujących na nowoczesnych technologiach, które mają zastosowanie w naszej branży. Wiemy o tym od lat i wierzymy, że wykorzystanie IoT to właściwy kierunek w rozwoju oferty PZU dla klientów korporacyjnych. Dlatego inwestujemy w rozwój programu prewencyjnego Ryzyko PRO. Do tej pory objęliśmy monitoringiem bezpieczeństwa ponad 100 zakładów przemysłowych i stale dołączamy kolejne lokalizacje. Co ciekawe, wraz z rosnącą skalą wdrożeń, zauważamy zmianę podejścia naszych klientów do montażu inteligentnych czujników. Początkowo ich rolą było sygnalizowanie zagrożeń, zaś z biegiem czasu analiza danych z odczytów wspiera w predykcji zdarzeń niepożądanych. Dzięki temu możliwa jest np. wcześniejsza wymiana przegrzewającego się o konkretnej porze bezpiecznika czy serwis maszyny, której charakterystyki wibracji mogą świadczyć o zbliżającej się awarii.

Zastosowanie nowoczesnej technologii we wsparciu w zarządzaniu ryzykiem sprawdza się zarówno w ryzykach majątkowych,

jak i flotowych. W ramach programu prewencyjnego PZU Audax wyposażamy klientów w nowoczesne rozwiązania ograniczające ryzyko zajścia zdarzenia drogowego i opracowujemy działania, które pozwolą na redukcję określonego ryzyka co z czasem wpływa na obniżenie liczby i wartości szkód. Wykorzystujemy m.in. zaawansowane rozwiązania telematyczne, rejestratory trasy i zdarzeń drogowych, urządzenia monitorujące zasypianie kierowców.

Aby ułatwić klientom zarządzanie ubezpieczeniem, szkodami i bezpieczeństwem kierowców przygotowaliśmy program PZU iFlota. Jest to narzędzie online, w którym na bieżąco klient i broker mają m.in. dostęp do danych ubezpieczeniowych i szkodowych. Dzięki temu mogą zareagować bezpośrednio po wystąpieniu szkody i od razu wdrażać działania mające na celu optymalizację ryzyka. Część zaleceń prewencyjnych podpowie im system.

NOWY PORTAL SELF-SERVICE PZU

Najnowszym rozwiązaniem w tym obszarze jest Platforma Cargo, dostępna na portalu mojaFirma.pzu.pl. Z systemu mogą korzystać klienci instytucjonalni, czyli firmy transportujące własne towary lub specjalizujące się w spedycji krajowej i międzynarodowej, oraz reprezentujący ich brokerzy w oparciu o stosowne pełnomocnictwo. Każdy użytkownik platformy może samodzielnie dokonać rejestracji transportów i wystawić polisę wraz z certyfikatem. System działa 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

EFEKTYWNA OBSŁUGA SZKÓD

Sztuczna inteligencja wspiera zarówno klientów w procesie zgłoszenia, jak również pracowników centrum obsługi szkód w procesie obsługi procesu likwidacji. AI analizuje zdjęcia uszkodzonych pojazdów i na ich podstawie ocenia, czy dany element nadaje się do naprawy, czy trzeba go wymienić. Efektem jest kosztorys naprawy, który pozwala szybko wypłacić odszkodowanie klientowi lub zweryfikować kosztorys nadesłany przez warsztat. Dzięki temu możemy działać sprawniej i efektywniej wspierać klientów w trudnych sytuacjach.

TWORZYMY PRZYSZŁOŚĆ

Wszystkie rozwiązania wprowadzane w biznesie korporacyjnym PZU, 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. Kluczowym czynnikiem sukcesu bezdyskusyjnie jest i będzie człowiek, ale odpowiednio wsparcie technologiczne dla naszego pracownika, klienta czy partnera na wielu płaszczyznach działania jest w dzisiejszym świecie nieodzowne. Przykłady rozwiązań opisanych powyżej przedstawimy Państwu podczas zbliżającego się Kongresu Brokerów. Jak co roku, drugiego dnia zapraszamy Państwa do naszych stref. □