

# Technologia pomaga w ubezpieczeniach

SYLWIA WEDZIUK

wczoraj, 07-11-2017, 22:00



**Likwidacja szkody będzie coraz bardziej zautomatyzowana — choć przedsiębiorcy wciąż wolą tradycyjne metody.**



Obsługa szkód po wypadku skutkującym odpowiedzialnością ubezpieczyciela dzięki nowym technologiom staje się coraz bardziej automatyczna. O ile jednak w przypadku niektórych prostych polis dla osób indywidualnych jest to mile widziane, to firmy niechętnie przyjmują pomysły skutkujące ograniczeniem roli człowieka w tym procesie.



— Automatyzacja w zakresie obsługi szkód dotyczy przede wszystkim klientów indywidualnych. Korzyści z niej wynikające stały się jednak na tyle oczywiste, że ubezpieczyciele w Polsce dostrzegli także potencjał w wykorzystaniu takich możliwości w przypadku klientów korporacyjnych. Polisy dla firm są relatywnie tanie, a konkurencja duża, więc jest to szansa na obniżenie kosztów administracyjnych — mówi Marcin Pluta, partner zarządzający Sollers Consulting.

Jak można zautomatyzować likwidację szkód firmowych?

Amerykańskie firmy ubezpieczeniowe zaczynają wykorzystywać np. Google Maps do analizy obszaru zniszczeń dokonanych przez huragany. Natomiast niemiecki ubezpieczyciel VOV pracuje nad wykorzystaniem sztucznej inteligencji do oceny skomplikowanych szkód w ubezpieczeniach od odpowiedzialności cywilnej kadry menedżerskiej. Do systemu przesyłane są dane dotyczące czynności prawnych w procesie likwidacji szkody.

— Celem jest znalezienie sprzeczności w zeznaniach osób powiązanych ze sprawą. Problem stanowi jednak język prawniczy, trudny do zrozumienia dla ludzi niebędących prawnikami, a co dopiero dla sztucznej inteligencji — zwraca uwagę Marcin Pluta.

W naszym kraju pojawia się kwestia likwidacji szkód choćby za pomocą dronów. — Ubezpieczyciele wykorzystują je w przypadku oględzin dużych albo trudnych obszarów w szkodach na terenach

ZGRANY DUET  
INWESTYCYJNY!



Lokata bankowa  
+ Aktywny Plan Inwestycyjny

4%

expander

SPRAWDŹ >

## Z ostatniej chwili

- 06:47** Hands: przyspieszenie rozmów ws. Brexitu w interesie Polski
- 06:18** PLL LOT z 260 mln zł zysku operacyjnego po trzech kwartałach
- 06:01** Pekao wchodzi do Nowego Jorku oraz do Londynu
- 22:07** Dow Jones IA z nowym rekordem
- 22:00** Czas zacząć odliczanie do podwyżki stóp

WIĘCEJ

rolnych — mówi Sergiusz Szarata, dyrektor Departamentu Obsługi Ubezpieczeń komunikacyjnych i Masowych w Willis Towers Watson Services. Natomiast Warta jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce udostępniła opcję zgłoszenia szkody komunikacyjnej przez Messengera.

— Rozwiązanie jest wysoce zautomatyzowane. Użytkownik początkowo komunikuje się z botem, który pozostaje jednak pod nadzorem centrum obsługi klienta — mówi Marcin Pluta. Jednak zaawansowana automatyczna likwidacja to w Polsce nadal przyszłość. Marcin Pluta podkreśla, że zaczynając pracę nad nią, ubezpieczyciele nie koncentrują się na obsłudze szkód. Pozostaje to dla nich wciąż delikatny obszar, bo nie chcą pozostawiać procesu wypłacania odszkodowań bez kontroli człowieka.

— Zamiast skupiać się na obsłudze szkód, ubezpieczyciele angażują się we wspomaganie firm w likwidacji zaistniałej szkody, aby ograniczyć wysokość wypłacanych odszkodowań. Powszechnie wykorzystywane są narzędzia analityczne umożliwiające wykrycie wyłudzeń, dopiero w dalszej kolejności ubezpieczyciele automatyzują likwidację szkód. W tym zakresie najprawdopodobniej zaczną od polis dla flot samochodowych — mówi Marcin Pluta. Coraz częściej pojawia się też temat telematyki, czyli oceny ryzyka na podstawie stylu jazdy kierowcy. Przedsiębiorcy boją się, że coraz większa automatyzacja będzie oznaczać ograniczenie kontaktu z człowiekiem.

— Często sygnalizują nam, że nie są zainteresowani automatyzowaniem likwidacji szkód. Owszem, chcieliby, żeby odbywało się to się możliwie najsprawniej, ale jednocześnie potrzebują bezpośredniego kontaktu z prawdziwą osobą, z którą mogą porozmawiać — mówi Karol Dąbrowski, dyrektor Departamentu Likwidacji Szkód Korporacyjnych w Axie.

© ®

Podpis: Sylwia Wedziuk

## Najważniejsze dzisiaj



### Banki podały Pesie pomocną dłoń

Spółka podpisała umowę kredytową z konsorcjum banków, których liderem jest PKO BP. Zaaplikują zastrzyk wart 200 mln zł



### Nadchodzi Mariusz Książek 2.0

Podział Marvipolu na motoryzację i deweloperkę ma wykreować 250-300 mln dla akcjonariuszy. To dopiero początek biznesowej ofensywy



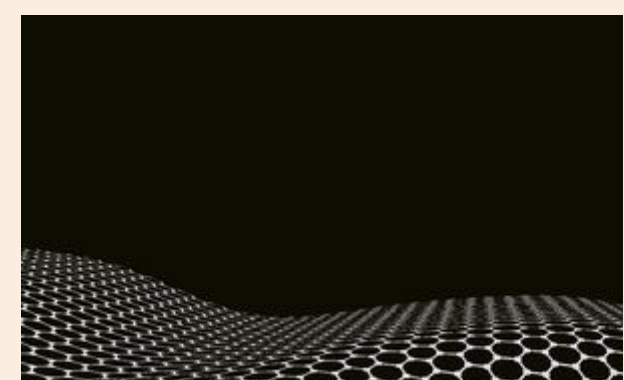
### Elektrownie mogą napalić drewnem

Na drewno z wiatrolomów apetyt ma nie tylko branża drzewna, ale również... wielka energetyka. Decyzja w rękach Lasów Państwowych

## Polecane

Specjaliści	
Junior Account Executive (0-1,5 roku)	3100-3875
Account Executive (1,5-3 lata)	3800-4750
Senior Account Executive (3-5 lat)	4700-5875
Eksperci	
Junior Advisor (5-8 lat)	5800-7250
Advisor (8-10 lat)	7200-9000
Project Manager (8-10 lat)	8000-10 000
Senior Advisor (10+ lat)	12 000
Menedżerowie	
Junior Account Manager (5-8 lat)	5800-7250
Account Manager (8-10 lat)	7200-9000

### Dowiedz się, ile zarobisz w firmie PR



### Kolejna szansa dla grafenu





## ASI utknęły w komisji nadzoru

Urzędników przysypała sterta wniosków funduszy inwestycyjnych. Nie mogą się z niej wykopać i rejestr zionie pustką, a droga na skróty przeraża kosztami.



## Zatory płatnicze blokują inwestycje

Z powodu opóźnień płatności lub ich braku 18 proc. firm działających w Polsce ogranicza swój rozwój, inwestycje i ekspansję.

## Inspiracje Pulsu Biznesu



## Od eteru do etylu

Przystanek Woodstock 2014 r. Budka Suflera gra jeden z ostatnich koncertów. Z końcem roku zakończy działalność. — Wam wszystkim i jemu [Jerzemu Owsiakowi — red.] dedykujemy pieśń, która była pieśnią marzeń — zapowiedział Romuald Lipko. Na scenę wszedł Felicjan Andrzejczak, wokalista, który śpiewał pierwszą wersję piosenki „Jolka,

## Czarodzieje kupują pałace

Dariusz Chwiejczak to menedżer znany w branży IT. Przez lata zasiadał w zarządczych fotelach spółek Cisco Systems, Computerland (dziś Sygnyty), EMC, ATM Systemy Informatyczne. W pewnej chwili zniknął z „korpoświata”, by zaangażować się w rozwój Simplivity, start-upu z Bostonu. Po dwóch latach spółkę przejął koncern HP Enterprise, a Chwiejczak wkrótce wróci do korpo. Coś od siebie kilkanaście lat wcześniej przez kilka lat piastował w Cisco Systems stanowisko dyrektora generalnego. Pracował po 16 godzin na dobę. Równowaga między życiem zawodowym i prywatnym



## Nekrologiczny biznes wart miliony

Z lewej strony zdjęcie zmarłej osoby, z prawej — zachęta do tego, żeby podzielić się z innymi opisem jej życia poprzez portale społecznościowe Facebook, Twitter i Google+ lub za pośrednictwem e-maila. Jest jeszcze ikonka „wyślij kwiaty”. Pod tym wszystkim fragment nekrologu, ale żeby zobaczyć więcej, trzeba przejść do strony lokalnej gazety lub domu

## Puls Biznesu

Inne / Technologia pomaga w ubezpieczeniach

TEMATY

### Puls Biznesu

O NAS  
REKLAMA  
KONTAKT  
PRACA  
CSR  
REGULAMIN  
NOTOWANIA

PULS INWESTORA  
INNOWACJE  
FIRMA  
WEEKEND  
GAZELE  
KONFERENCJE  
FAQ

### Grupa Bonnier

BANKIER.PL  
VAT.PL  
PIT.PL  
DYSKUSJA.BIZ  
MAMBIZNES.PL  
PRNEWS.PL  
ARSLEGE.PL  
PULS MEDYCYNY  
PULS FARMACJI  
SYSTEM PARTNERSKI  
ZGARNIJ PREMIĘ  
SPOTDATA.PL