

cashless.pl

PARTNERZY
GŁÓWNI:



VISA

Insurtechy w Polsce



Spis treści

Wstęp	3
PZU Ready for Startups.....	5
Visa – sieć, która działa dla wszystkich i wszędzie	7
Taki sektor insurtechowy jacy lokalni ubezpieczyciele	9
Raport	11
Analiza	12
Wnioski.....	16
Polskie insurtechy.....	20
Insurtechy zagraniczne działające w Polsce	29
Porównywarki ubezpieczeń	33
Projekty insurtech ubezpieczycieli	38
Dla dojrzałych cyfrowo ubezpieczycieli.....	42
Blaski i cienie	43



IDA KRZEZIŃSKA-ALBRYCHT
Redaktorka cashless.pl

Wstęp

Nowe technologie mocno wpływają na to, jak zmienia się branża finansowa. Nie inaczej jest w tym wycinku sektora finansowego, jakim są ubezpieczenia. Innowacje pojawiają się zarówno po stronie młodych startupów, które próbują się przebić ze swoimi pomysłami, jak i na łonie korporacji, które nie chcą zaspać w technologicznym wyścigu. Środowisko insurtechów w Polsce jest jednak jeszcze dość młode i dopiero nabiera kształtów. Nie doczekaliśmy się jak na razie przełomowego rozwiązania, które by zatrzęśło sceną ubezpieczeniową. Nie zmienia to natomiast faktu, że pojawiają się ciekawe inicjatywy, które warto mieć na oku.

Z tą myślą przygotowaliśmy najnowszy raport cashless.pl poświęcony właśnie insurtechowi w Polsce. Wydaje się bowiem, że choć inicjatywy insurtechowe rozwijają się na naszym rynku już od pewnego czasu, to dotychczas nie pojawiło się opracowanie zbierające tego typu projekty, w którym przyjrano by się im w perspektywie ubezpieczeniowej, a nie tylko jako część szerokiego sektora fintech.

Zgromadziliśmy więc informacje dotyczące insurtechów działających w Polsce. Czym się zajmują? Do kogo kierują swoje usługi? Jakie innowacje wprowadzają? Szczególną uwagę poświęciliśmy przedsiębiorstwom, które zrodziły się nad Wisłą. Przewidzieliśmy jednak miejsce również dla startupów ubezpieczeniowych, które choć debiutowały na innych rynkach, chcą dziś zawalczyć również o polskiego klienta – czy to detalicznego, czy to firmy ubezpieczeniowej, której pracę chcą swoją innowacyjnością usprawnić. Osobne miejsce przewidzieliśmy również dla projektów insurtech prowadzonych przez ubezpieczycieli – samodzielnie lub we współpracy ze startupami. Podjęliśmy również próbę opisania szerokiego spektrum inicjatyw technologicznych, które realizowane są na naszym rynku ubezpieczeniowym, aby pokazać kontekst i wyłować spośród nich te, które w pełni zasługują na miano insurtechu.

Zapraszam do lektury.



TOMASZ ŻELSKI
Dyrektor Zarządzający ds. Digitalizacji

PZU Ready for Startups

Henry Ford podobno powiedział „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 i wytyczania nowych ścieżek rozwoju.

Sektor ubezpieczeniowy z racji na swoją charakterystykę i skalę działalności jest idealnym poligonem testowym dla wielu innowacyjnych pomysłów. Zakłady ubezpieczeń nieustannie poszukują i wdrażają praktyczne rozwiązania, jakie oferuje błyskawicznie rozwijająca się technologia. W Grupie PZU nie chcemy jedynie reagować na zmiany technologiczne, chcemy sami je współtworzyć. W myśl ogłoszonej w tym roku strategii na lata 2021-2024, chcemy wyprzedzać trendy, przewidywać potrzeby klientów i tworzyć takie narzędzia, które najlepiej odpowiadają na ich oczekiwania. Bardzo ważnym aspek-

tem, na który zwracamy uwagę, jest także kwestia ESG.

W PZU działa Laboratorium Innowacji. Jest to wyspecjalizowana komórka, której zadaniem jest wyławianie najciekawszych, najbardziej obiecujących pomysłów, jakie pojawiają się na rynku. Laboratorium testuje te koncepty, dopasowuje do modelu biznesowego PZU i wciela w życie w naszej działalności. W ramach programu #PZUReadyForStartups szukamy najciekawszych, najbardziej obiecujących startupów, jakie pojawiają się na rynku. Interesują nas młode firmy technologiczne zarówno z Polski, jak

i z zagranicy. Główne obszary poszukiwania innowacji w PZU to przede wszystkim:

1. Zaawansowana analityka i wykorzystanie dużych zbiorów danych – metody wyceny, rozwiązania wspierające cross-selling i zwiększające lojalność klientów, modele predykcyjne zdarzeń ubezpieczeniowych,
2. Digitalizacja – rozwiązania automatyzujące procesy, umożliwiające rozwój kanałów dystrybucji, telemedycyny i teleopieki oraz narzędzia do weryfikacji tożsamości osób i wspierające cyfrowy obieg dokumentów,
3. Nowe interakcje z klientem – rozwiązania ułatwiające dotarcie do nowych segmentów rynku, nawiązanie nowych relacji i punktów styku w obszarach takich jak np. silver economy oraz rozwój usług dodatkowych, którymi możemy obudować ofertę ubezpieczeniową, jak i działań prewencyjnych mających na celu zapobieganie zdarzeniom ubezpieczeniowym,
4. Pracodawca 2.0 – rozwiązania wspierające retencję pracowników/ agentów oraz narzędzia rekrutacyjne.

Program zaowocował realizacją licznych przedsięwzięć, które pozwalają nam lepiej i szybciej spełniać oczekiwania klientów oraz zapewniają przewagę nad konkurencją. Insurtechowe startupy mają szansę realizowania i doskonalenia swoich pomysłów, a dzięki współpracy z nami, zyskują szansę na dynamiczny rozwój i możliwość dotarcia do ponad 22 mln klientów Grupy PZU.

Taka elastyczność i otwartość na nowe technologie sprawia, że Grupa PZU, która jest największą instytucją finansową w Europie Środkowo-Wschodniej, jest też liderem technologicznej rewolucji w branży. W dużej mierze właśnie za sprawą innowacyjnych rozwiązań wdraża-

nych wspólnie z branżowymi startupami byliśmy w stanie tak sprawnie i skutecznie odnaleźć się w pandemicznej rzeczywistości.

W Laboratorium Innowacji wspieramy tych, którzy są na początku swojej drogi lub dopiero się rozpędzają, a na ich drodze pojawiają się bariery, które jesteśmy w stanie wspólnie pokonać. PZU zaangażowane jest też w program akcelacyjny MIT Enterprise Forum CEE, który dla startupów stanowi atrakcyjną formę rozpoczęcia współpracy z PZU, a dla nas jest kopalnią pomysłów, z której „wydobyliśmy na świat” kilka diamentów. Oferujemy kilkumiesięczny program akcelacyjny, podczas którego można przetestować swój produkt/usługę w rzeczywistych warunkach rynkowych w skali PZU. Startupy, które spełniają kryteria programu Poland Prize, mogą także otrzymać bezzwrotny grant w wysokości nawet do 50 000 euro.

Jeżeli prowadzisz dojrzały startup, który nie potrzebuje już akceleracji, napisz do nas na adres mailowy laboratorium@pzu.pl lub wypełnij formularz kontaktowy dostępny na pzu.pl/innowacje. Na naszej stronie znajdziesz również więcej informacji dotyczących działalności Laboratorium Innowacji oraz możliwych sposobów współpracy.



SZYMON STAŃCZAK

Dyrektor działu konsultingu i analiz
w regionie Europy Środkowo-Wschodniej w Visa

Visa – sieć, która działa dla wszystkich i wszędzie

Wielu z nas kojarzy Visa przede wszystkim z kartami. Konsumenci ufają tej marce, widzą jej logo, kiedy wchodzą do sklepu, otwierają portfel i płacą sprzedawcy. Jednak Visa to znacznie więcej niż karta płatnicza. To dynamiczna sieć ludzi, partnerstw i produktów na całym świecie, która działa z korzyścią dla drobnych sprzedawców i kupujących. Współpraca z branżą ubezpieczeniową także nie jest nam obca.

W ciągu całej swojej 60-letniej historii Visa dokłada wszelkich starań, aby zapewnić konsumentom i sprzedawcom wygodny i bezpieczny sposób płacenia i otrzymywania zapłaty. Nie inaczej jest w przypadku branży ubezpieczeń. Na całym świecie Visa współpracuje z dostawcami usług płatniczych i ubezpieczycielami w celu zapewnienia dostępu do płatności w czasie zbliżonym do rzeczywistego, kie-

dy osoby prywatne, rodziny i przedsiębiorstwa najbardziej ich potrzebują. Rozwiązaniem, które wykorzystuje systemy przetwarzania płatności Visa do realizacji wygodnych i bezpiecznych płatności w czasie rzeczywistym, jest Visa Direct. Dzięki Visa Direct środki trafiają na konto powiązane z wydaną do niego kartą Visa, a pieniądze można wysyłać na ponad miliard kart Visa na całym świecie. Ta usługa umożliwia

również przekazywanie środków pomiędzy firmami (zarówno małymi, jak i dużymi), jak i na rzecz podwykonawców oraz między urzędami a konsumentami. Rozwiązanie Visa oferuje dostęp do zaufanej sieci dostawców, dzięki czemu przedsiębiorcy mają pewność, że środki i dane są obsługiwane bezpiecznie i w odpowiedni sposób.

Sieć dla innych sieci

Visa w nowej odsłonie to „sieć dla innych sieci”, czyli platforma, która pozwala na przepływ pieniędzy w sieci Visa i poza nią. Nie jest już ograniczona infrastrukturą przewodową, me-

todą płatności, nośnikiem ani zasięgiem sieci. Usprawnia np. odbieranie i wysyłanie pieniędzy na całym świecie czy oferuje łatwiejsze transgraniczne płatności korporacyjne o dużej wartości. W ten sposób Visa wspiera rozwój gospodarczy – łączy 3,6 miliarda kart, ponad 70 milionów punktów sprzedaży, dziesiątki tysięcy partnerów i rocznie obsługuje transakcje o wartości 12,5 biliona dolarów. Przede wszystkim jednak Visa to jeden ze światowych liderów płatności cyfrowych – w ostatnich pięciu latach zainwestowaliśmy 9 miliardów dolarów w technologie, które będą kształtować przyszłość handlu poprzez stworzenie zróżnicowanego pakietu produktów i usług dla wszystkich i wszędzie.



JAN KASTORY

Współzałożyciel funduszu astorya.vc

Taki sektor insurtechowy jacy lokalni ubezpieczyciele

W insurtechu funkcjonują trzy modele biznesowe: full stack insurtech, digital brokers/ MGAs i enterprise software as a service. Każdy z nich wymaga współpracy z ubezpieczycielami. Full stack insurtech, jak każdy ubezpieczyciel, potrzebuje transferu ryzyka. Digital broker/ MGA potrzebuje produktu i pojemności ubezpieczeniowej. Enterprise SaaS potrzebuje pierwszych klientów do wykorzystania danych lub zbudowania technologii. Relacja z ubezpieczycielem jest zatem jednym z głównych czynników sukcesu młodego startupu.

Rozwój polskiego insurtechu leży mi na sercu, a jest bardzo powolny. Aby przedstawić to w liczbach, poniższy raport wymienia 16 polskich insurtechów. W Wielkiej Brytanii jest ich ponad 350, a po około 200 we Francji czy Niemczech...

Polski insurtech wydaje się stać przed dylematem tancerzy podpierających ściany. Kto zrobi ten pierwszy krok?! Ubezpieczyciele nie chcą pracować z młodymi startupami, bo jeszcze niczego nie „dowiozły”, nie dając im tym samym szans „dowieźć coś” i dojrzeć.

PZU & co. łatwe ma życie. Przy tak ogromnej skali biznesu, każdy startup, który poprawia jego efektywność, np. Tractable w obsłudze szkód samochodowych, oznacza milionowe oszczędności. Insurtechów w Europie, które pomogą PZU przesunąć wskaźnik efektywności za każdym razem o kilka punktów procentowych, wystarczy na kilka dekad innowacji. Piszę to bez cienia ironii. Zespół innowacji w PZU bardzo precyzyjnie dobiera swoje pola bitwy.

Czy gracze o mniejszych budżetach i skali są zatem straceni? Nic bardziej mylnego. Mają dużo więcej możliwości, bo często i więcej decyzyjności, kreatywności, elastyczności i cierpliwości. Ale bitwa raczej toczy się tu o top line. Poniżej trzy inspiracje.

Warto pracować z młodymi startupami. Duże startupy mają duże cenniki i jeszcze większe zespoły negocjacyjne. Młode startupy ponad wysoką cenę stawiają znalezienie product market fitu (produktu dopasowanego do rynku) oraz pierwszego wdrożenia komercyjnego. W zamian za np. udostępnienie danych będą bardziej skłonne do zbudowania rozwiązania „na miarę” i „po kosztach”. Dodatkowo, współpraca wprost z zespołem założycielskim jest swoistym gwarantem jakości. **Ale uwaga! Zaznaczam przy tym, że dla korporacji, które nie płacą młodym startupom za pracę lub wykorzystują ich pomysły, żeby skopiować coś wewnątrz, dedykowany jest ostatni krąg piekieł.**

Warto kreatywnie finansować innowacje. Dla przykładu i autopromocji – inwestorom w naszym funduszu astorya.vc obiecaliśmy wsparcie w poszukiwaniach technologii i przygotowywaniu pipeline’ów projektowych. Staliśmy się ich zewnętrznym zespołem innowacji, a jeszcze na koniec mamy im oddać pomnożony kapitał. Innowacje za darmo...

Dużą kreatywnością wykazała się niedawno polska Signal Iduna. Ubezpieczyciel podpisał umowę na rozwój technologii embedded insurance z branżowym software house’em. Czę-

ścią wynagrodzenia w tej umowie jest udział w przypisanej składce. Dla Signal Iduny niższy koszt, a dla software house’u udział w torcie. Brawo!

Innowacje otwierają nowy obszar do konkurencji – technologię, zamiast marki i budżetów na reklamę. Warto konkurować na tym polu. Od kilku lat z podziwem współpracujemy z niewielkim francuskim ubezpieczycielem – La Parisienne Assurance (od niedawna Wakam). Ubezpieczyciel ów, wiedząc, że rynek jest skomodytyzowany, a markę ma słabą, zbudował całą bibliotekę produktów ubezpieczeniowych w oparciu o cyfrowe interface’y – API. API te otworzył wszelkim platformom cyfrowym i startupom, które poszukiwały produktów i pojemności ubezpieczeniowej. Średnia długość wdrożenia trwa 10 tygodni. Z niewielkiego gracza stał się top of mind ubezpieczycielem dla ekonomii cyfrowej w Europie. Jego produkty sprzedaje Uber, Deliveroo, czy insurtechowy jednorożec o wycenie ponad 1 mld dolarów – Zego.

Nie byłbym sobą, gdyby moje inspiracje nie miały podwójnej agendy. I nie mówię tu o namawianiu Państwa do inwestycji w astorya.vc, chociaż oczywiście zapraszam. Każda z tych inspiracji to zaproszenie do postawienia pierwszego kroku w tańcu. Od dania szansy najmłodszym w testowaniu rynku, poprzez inwestycje w startupy, po otwarcie dostępu do Państwa baz danych i pojemności ubezpieczeniowej. Dzięki otwartości ubezpieczycieli będziemy mieli silniejszy sektor insurtech. To co, zatańczycie?



Raport

Analiza

Insurtech to modna etykieta, którą przyczepia się do wielu inicjatyw, opierających się na wykorzystaniu nowych technologii w ubezpieczeniach. Tym samym spektrum zjawisk określanych tym mianem jest bardzo szerokie, a grupa ta niejednorodna. Podejmując się opisanie polskiej sceny insurtechowej, musieliśmy najpierw uporządkować nieco ten zbiór i wyznaczyć jego granice.

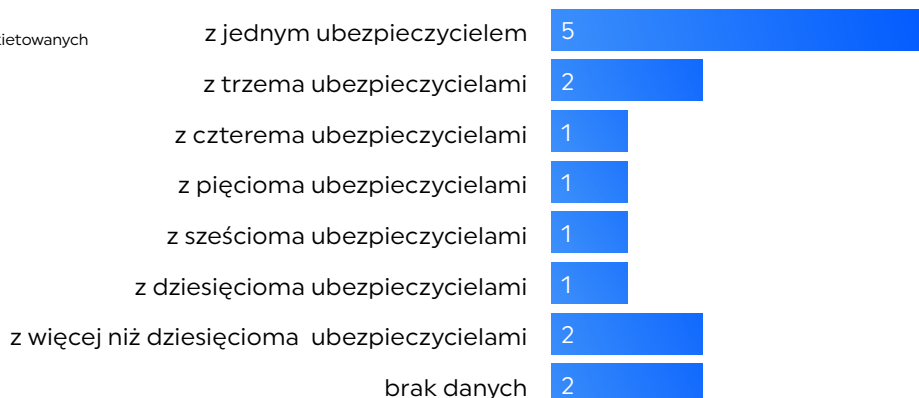
W najwęższym, a zarazem najbardziej precyzyjnym tego słowa znaczeniu w definicję insurtechu należałoby oprócz elementu technologicznego wpisać również startupowy duch tych przedsięwzięć. W tej kategorii znajdują się zatem przede wszystkim młode firmy, których założyciele mają pomysł, jak z wykorzystaniem technologii usprawnić któryś z elementów ubezpieczeniowego łańcucha wartości. Spośród grona inicjatyw szerzej mają szansę zaistnieć te, których twórcy mają odpowiednie zaplecze kapitałowe, znajdują wsparcie u aniołów biznesu, pozyskują finansowanie od inwestorów (choć o to w Polsce niełatwo), zdobędą granty, skorzystają ze swojej szansy w startupowych akceleratorach, czy wreszcie – przekonają ubezpieczeniowego partnera, że warto zrealizować ich pomysł. Ten wymiar przedsiębiorczości, choć nieoczywisty z punktu widzenia klienta końcowego, wydaje się istotnym składnikiem tożsamości insurtechów sensu stricto. Z tego powodu w niniejszym opracowaniu osobną kategorię stanowić będą inicjatywy „oddolne”, startupowe, a osobną projekty insurtech realizowane przez ubezpieczycieli. Trzeba mieć natomiast na uwadze, że rzeczywistość nie jest zero-jedynkowa i poszczególne inicjatywy będą mieć inne miejsca na skali „startupowości”. Mamy bowiem z jednej strony startupy takie jak hiPRO czy OTOAgent, bazujące na doświadczeniach znanych na rynku founderów, ale jednak budowane od zera jako niezależne inicjatywy. A z drugiej projekty takie jak app2U opracowane przez Europę czy Beesafe – rozwijany jako startup, ale jednak na łonie i z zapleczem kapitałowym grupy VIG, jako jej wehikuł do sprzedaży ubezpieczeń. Gdzieś pomiędzy znajdziemy zaś np. Bezpiecznego – projekt autorstwa Andrzeja Adamczyka, dziś należący już w 100 proc. do Generali.

Drugim kryterium, jakie trzeba wziąć pod uwagę, jest poziom zaangażowania

podmiotu w obszar ubezpieczeń. Tylko nieliczne firmy, pretendujące do miana insurtechu, są bowiem samowystarczalne – na polskim rynku licencję ubezpieczeniową posiada tylko wefox, a dużą swobodą w kształtowaniu oferty od początku do końca może się pochwalić jeszcze Trasti, dla którego dostawcą ochrony jest słoweńska Zavarovalnica Triglav. Inne insurtechy raczej operują na jednym lub co najwyżej kilku elementach ubezpieczeniowego łańcucha wartości i koniec końców, są w pewnym sensie dostawcą pomysłu, rozwiązania, technologii dla ubezpieczyciela.

Z iloma ubezpieczycielami współpracują polskie insurtechy

* według deklaracji ankietowanych insurtechów ghdfh



Pojawia się więc konieczność postawienia granicy między tymi startupami technologicznymi, które mają ubezpieczenia w swoim DNA, a tymi, które jedynie wspomagają szeroko rozumianą cyfryzację ubezpieczeń. Nie jest to zadanie łatwe, ponieważ również w tym aspekcie mamy do czynienia z całą różnorodnością inicjatyw o różnym stopniu zakotwiczenia w ubezpieczeniach. Z pewnością jako insurtechy należy traktować firmy, które usprawniają takie kluczowe obszary działalności ubezpieczyciela jak dystrybucja, aktuariat, underwriting czy likwidacja szkód. Trudniej o jednoznaczną ocenę w przypadku twórców narzędzi poprawiających kontakt z klientem, np. chatbotów czy planerów spotkań, bądź urządzeń wykorzystywanych przez ubezpieczycieli w ich projektach insurtechowych. W raporcie będziemy o nich wspominać tylko w kontekście wybranych projektów prowadzonych przez ubezpieczycieli, ponieważ dla tych firm ubezpieczenia nie są sednem działalności, a ubezpieczyciel może być po prostu jednym z klientów, niewiele się różniącym od przedstawicieli innych branż. Nie zmienia to natomiast faktu, że oferta tego typu startupów może być wartościowa dla ubezpieczycieli.

Z tego samego powodu zdecydowaliśmy się również nie traktować jako insur-

techy startupów z sektora medtech czy healthtech. To branża, która rozwija się bardzo prężnie, a z wypracowywanych przez nią rozwiązań towarzystwa nierzadko korzystają. Przykładowo Telemedico wspiera ubezpieczycieli w organizowaniu telekonsultacji w ramach sprzedawanych przez nich ubezpieczeń zdrowotnych lub pakietów telemedycznych. Infermedica tworzy wykorzystujące sztuczną inteligencję narzędzie do wstępnej diagnozy medycznej, za pomocą którego ubezpieczyciel może lepiej zarządzać kierowaniem pacjentów do lekarzy w ubezpieczeniach zdrowotnych. A startupy takie jak Higo Sense, StethoMe czy Sidly dostarczają urządzenia do zdalnej diagnostyki lub monitorowania stanu zdrowia, co również może być w polu zainteresowania ubezpieczycieli zdrowotnych czy firm assistance. Niemniej dla żadnego z tych podmiotów ubezpieczenia nie są kluczowym obszarem działalności.

Co ciekawe, to właśnie usprawnienia w kwestiach nie stricte ubezpieczeniowych są chętnie wskazywane przez ubezpieczycieli jako istotne elementy w ich strategii cyfryzacji. Często podejmowanym tematem jest robotyzacja i automatyzacja procesów, w tym czytanie dokumentacji. Wiele uwagi ubezpieczyciele poświęciły też w ostatnim czasie udogodnieniom w zakresie zdalnego zawierania umów, a więc np. weryfikacji tożsamości online czy cyfrowemu podpisowi. Część z tych inicjatyw realizowanych jest we współpracy z młodymi firmami technologicznymi.

Niektórzy ubezpieczyciele postawili na rozwój swoich portali do kontaktu z ubezpieczonymi i oferowanie klientom szeregu usług dodatkowych. Szczególnie aktywne w tym zakresie są PZU i Aviva. Za pośrednictwem MojejAvivy klienci ubezpieczyciela mogą zdalnie zawrzeć umowę, skorzystać z udogodnień w zakresie płatności, zgłosić szkodę i czuwać nad jej likwidacją, skontaktować się z ubezpieczycielem za pośrednictwem czatu lub chatbota, a także skorzystać z usług dodatkowych takich jak porady lekarskie czy konsultacje psychologiczne. Z kolei PZU postanowiło otoczyć klienta całym spektrum usług i świadczeń w różnych obszarach jego aktywności. Przewidziano więc stworzenie systemu usług kierowanych do posiadaczy aut (zarówno związanych z samochodem, jak i samym kierowcą), zorientowanych na dbanie o zdrowie (ze szczególnym uwzględnieniem osób starszych) oraz stworzonych z myślą o pracownikach (benefity zdrowotne, sportowe i inne). W ramach tych inicjatyw część projektów jest lub będzie współtworzona ze startupami.

Z kolei najczęściej wskazywanym przez ankietowanych przez nas ubezpieczycieli obszarem, w których sięgają lub planują sięgnąć po pomoc insurtechów, jest likwidacja szkód. Ubezpieczyciele dążą do automatyzacji wielu procesów w zakresie rozpatrywania roszczeń – i to zarówno w ubezpieczeniach na życie, gdzie

np. UNIQA przymierza się do wdrożenia narzędzia analizującego dokumentację medyczną i podejmującego decyzję o wypłacie, jak i w ubezpieczeniach majątkowych. Przykładem współpracy w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych mogą być chociażby wdrożenia technologii insurtechu Tractable w PZU, Warcie czy Avii, opierające się na wykorzystaniu automatycznej analizy zdjęć uszkodzeń do wyceny szkody lub jej weryfikacji. (Skądinąd po technologii rozpoznawania obrazów ubezpieczyciele sięgają również przy zawieraniu umowy – do automatycznej inspekcji pojazdu.) Automatyzacja w likwidacji szkód obejmuje również u kolejnych ubezpieczycieli proces wypłaty czy samego kontaktu z klientem, który nie- rzadko obsługiwany jest przez czatbota czy voicebota.

Ciekawym obszarem do współpracy w likwidacji szkód jest również wykorzystanie technologii satelitarnych, np. do wyceny skutków klęsk żywiołowych. Takie partnerstwa ma w swoim portfolio PZU. A tego typu narzędzia, oprócz do likwidacji szkód, można też wykorzystywać do oceny ryzyka przy zawieraniu umowy, w czym specjalizuje się np. Tensorflight czy Skyblu.

Pośród wielu projektów cyfryzacyjnych, toczących się u ubezpieczycieli, staraliśmy się wyłowić te inicjatywy, które wykraczają poza usprawnianie działalności towarzystw, a zarazem są innowacjami wyróżniającymi ofertę ubezpieczyciela z perspektywy klienta. Takie „korporacyjne” insurtechy opisaliśmy w rozdziale „Projekty insurtech ubezpieczycieli”.

Osobne miejsce w raporcie poświęciliśmy internetowym porównywarkom ubezpieczeń. To podmioty, które z jednej strony spełniają kryterium insurtechu jako firmy korzystającej z technologii do usprawniania kluczowych procesów w ubezpieczeniach, a takim niewątpliwie jest dystrybucja. Z drugiej zaś niekoniecznie charakteryzuje je startupowość. Niektóre z nich to firmy z długim stażem, o ugruntowanej pozycji, inne to projekty rozwijane przez sprawnie funkcjonujące multiagencje ubezpieczeniowe. Postanowiliśmy jednak pokazać w raporcie wszystkie istotne podmioty funkcjonujące na tym rynku, które zechciały podzielić się z nami informacjami o swojej działalności, opisując, jakimi rozwiązaniami starają się wyróżnić na tle konkurencji.

Przy okazji warto wspomnieć, że tak jak i ubezpieczyciele, tak i niektóre multiagencje, zwłaszcza te o dużym zasięgu, również sięgają po nowe technologie w celu usprawnienia pracy pośredników lub zadbania o wygodę klientów. W tym opracowaniu co do zasady nie opisujemy tego typu inicjatyw, będących wewnętrznymi projektami cyfryzacyjnymi pośredników. Wzmianki o nich można natomiast znaleźć w rozdziale poświęconym porównywarkom, gdzie wspominamy o przygotowanej przez CUK aplikacji dla klientów czy o narzędziu do porównywania zakresów ubezpieczeń, przygotowanym przez multiagencję BIK.

Wnioski

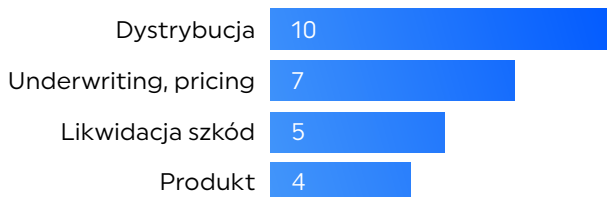
Polskie insurtechy opisane w raporcie najczęściej wskazywały dystrybucję jako jeden z usprawnianych przez siebie obszarów. Aż 10 z nich zadeklarowało, że działa właśnie w tym zakresie (i to nie uwzględniając porównywarek, a więc narzędzi stricte sprzedażowych). A tymczasem zapytani przez nas ubezpieczyciele rzadko wymieniali dystrybucję wśród elementów łańcucha wartości, w których chcieliby z insurtechami współpracować. Jak w rzeczywistości ta sytuacja wygląda? Mamy na rynku przykłady tandemów takich jak Clicket – AXA Partners, Bezpieczny – Generali i Trasti – Triglav, czy w pewnym sensie również Unext – wefox. W tym modelu insurtech rzeczywiście jest dla ubezpieczyciela narzędziem sprzedażowym i jak widać, co najmniej kilka firm postanowiło skorzystać ze startupowej innowacyjności.

Natomiast usprawnienia w zakresie dystrybucji nie ograniczają się tylko do samej sprzedaży. Jako aktywne w tym obszarze określiły się bowiem też takie firmy jak Bacca czy hiPRO, które rzeczywiście pomagają ubezpieczycielom sprzedawać, choć nie zajmują się bezpośrednio oferowaniem polis. Liczba ubezpieczycieli, których udało się tym firmom pozyskać do współpracy, pokazuje, że takie narzędzia są potrzebne i wypełniają pewną lukę w procesie sprzedaży ubezpieczeń.

Inną lukę wypełniają zaś takie firmy jak iBooster, OTOAgent czy – o niepolskich korzeniach, ale jednak dobrze u nas zadomowione – Insly. Mowa o narzędziach dla pośredników, uwzględniających specyfikę polskiego rynku. O ile bowiem każdy z ubezpieczycieli może cyzelować własne rozwiązania dla agentów, to narzędzie jednego ubezpieczyciela nigdy nie będzie do końca wygodne dla multiagenta.

Główne obszary działalności polskich insurtechów

* ankietowane insurtechy mogły wskazywać więcej niż jeden obszar działalności



Spora jest również grupa insurtechów zajmujących się oceną ryzyka, underwritingiem, ustalaniem cen czy wsparciem aktuarialnym. To często mocno wyspecjalizowane podmioty, rozwijające narzędzia wykorzystujące m.in. sztuczną inteligencję. Firmy te pomagają ubezpieczycielom wykorzystać bogaty zakres danych – zarówno już posiadanych przez ubezpieczyciela, jak i tych, które startup sam pozyskuje i przetwarza. W tym zakresie działają np. Quantee, Tensorflight czy Skyblu, ale też np. Telematics Technologies czy Inssue.

Kompetencje tego typu podmiotów przydają się również w likwidacji szkód. Tu znów kluczem są dane, możliwość zautomatyzowania ich analizy i umiejętne ich opracowanie. Sami ubezpieczyciele wskazują, że chętnie sięgną po usprawnienia dostarczane przez insurtechy w tym zakresie. A przykłady takich partnerstw pokazują, że rzeczywiście jest to perspektywiczny obszar do współpracy.

Insurtechy
w Polsce

Polskie insurtechy

asekuro

bacca

bezpieczny.pl

clicket

Climatica

hiPRO

iBooster

INSUE
TECHNOLOGIES

minte

OTOAgent

Quantee

skyblu.ai

TELEMATICS
TECHNOLOGIES

TENSORFLIGHT

Trasti
SIMPLY FAIR

U NEXT

Insurtechy zagraniczne działające w Polsce

AKUR8

cachet.

INSLY

Rendin.

wefox

Porównywarki ubezpieczeń

Compero.pl

CUK
UBEZPIECZENIA

KioskPolis.pl

porowneo.pl

punkta

rankomat.pl

superpolis

ubea

Projekty insurtech ubezpieczycieli

app2U

BeeSafe

europ
assistance
you live life care

LINK 4

MONDIAL
ASSISTANCE

Ubezpieczenia

PZU

screenity

UNIQA

YU!
PAY HOW YOU DRIVE



Asekuro.pl

Data startu: 2018

Osoba zarządzająca: Rafał Kalicki

Liczba zatrudnionych: 7-12

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 16

Obszar usprawnień: dystrybucja

Aplikacja „Ubezpieczenia Asekuro.pl” to ogólnodostępna aplikacja do ubezpieczeń osobistych, do pobrania z Google Play i App Store. Klient porówna w niej oferty ubezpieczeń komunikacyjnych, zabezpieczy swoją podróż, telefon lub rower, wykupi ubezpieczenie swojego mieszkania. Wszystko za pomocą kilku kliknięć. Po zakupie wszystkie polisy i dokumenty klient ma w jednym miejscu, zawsze przy sobie, bez konieczności drukowania, także te już wygasłe. Może również liczyć na powiadomienia o zbliżającym się przeglądzie technicznym oraz kończącym się okresie ubezpieczenia.

W ramach współpracy z Simplesurance oraz Allianz Global Assistance Asekuro.pl oferuje ubezpieczenia rowerów i smartfonów, które można kupić po podaniu jedynie 2 danych: ceny zakupu oraz oświadczeniu, że przedmiot nie posiada wad ani usterek. Nie ma potrzeby dodawania zdjęć lub innego dokumentowania stanu technicznego.



Bacca

Data startu: 2001

Osoba zarządzająca: Wojciech Kazimierski

Liczba zatrudnionych: 35

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 8

Obszar usprawnień: dystrybucja, obsługa płatności

Sztandarowym rozwiązaniem Bacca jest TubaPay. To terminal płatniczy oraz aplikacja obsługujące i cyfryzujące rozliczenia płatności przy jednoczesnym ograniczeniu kosztów po stronie agenta i towarzystwa ubezpieczeniowego. Wszystkie transakcje ze zintegrowanymi towarzystwami są dla agenta zawsze darmowe i przeprowadzane przy użyciu wyłącznie jednego przenośnego terminala niezależnie od tego, z jakiego towarzystwa sprzedawana jest polisa.

Przez wykorzystywaną technologię tokenizacji karty przy użyciu terminala płatniczego TubaPay obsługuje także inne potrzeby swoich klientów w zakresie rozliczenia płatności tj. rozłożenie składki na raty, obsługi cyklicznych pobrań oraz obsługi abonamentów i subskrypcji. Spółka znajduje się w prowadzonym przez KNF rejestrze małych instytucji płatniczych. Z jej usług korzysta ponad 2 tys. agentów ubezpieczeniowych.

Oprócz przyjmowania płatności kartowych za polisy sprzedawane przez agentów TubaPay finansuje również składki i obsługuje abonamenty oraz cykliczne pobrania we współpracy z dostawcami usług medycznych w zakresie rozliczania pakietów medycznych.



bezpieczny.pl

Bezpieczny.pl

Data startu: 2015

Osoba zarządzająca: Andrzej Adamczyk

Liczba zatrudnionych: bd.

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 1

Obszar usprawnień: dystrybucja, obsługa klientów i pośredników, produkt

Bezpieczny to pośrednik ubezpieczeniowy, obsługujący serwis do sprzedaży ubezpieczeń bezpieczny.pl. Portal zdobył popularność jako platforma służąca do łatwego zakupu ubezpieczeń NNW dla dzieci (tzw. szkolnych), które to polisy były pierwszym produktem w jego ofercie. A obecnie umożliwia zakup również m.in. ubezpieczeń na życie, podróży, nieruchomości, komunikacyjnych, assistance krótkookresowego czy ubezpieczenia zdrowotnego dla psów.

Portal nazywany jest przez jego twórców również wirtualnym biurem pośrednika. Agenci otrzymują bowiem prowizję od sprzedaży tych produktów, przy których klient kupujący w serwisie podał kod promocyjny danego pośrednika. Dzięki temu agenci mogą kierować swoich klientów do samodzielnego zakupu łatwych produktów online. Przy bardziej skomplikowanych pomogą zaś klientowi, np. przejmując za jego zgodą zdalną kontrolę nad kartą bezpieczny.pl w przeglądarce (narzędzie zaszyte w serwisie) i wypełniając w jego imieniu formularz.

W maju tego roku 100 proc. udziałów w Bezpiecznym kupiło Generali. Docelowo rozwiązania opracowane przez Bezpiecznego mają być wykorzystywane przez wszystkie sieci sprzedaży ubezpieczyciela.

clicket

Clicket

Data startu: listopad 2020 r.

Osoba zarządzająca: Tomasz Wojciechowski

Liczba zatrudnionych: 3

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 1

Obszar usprawnień: dystrybucja

Clicket to marka prowadzona przez Discoarmor, oferująca klientom usługi ubezpieczeniowe i finansowe za pośrednictwem aplikacji webowych i mobilnych. Jej grupą docelową klientów są obcokrajowcy przyjeżdżający do Polski, którzy przez aplikację Clicket mogą kupić obowiązkowe ubezpieczenie kosztów leczenia, a także skorzystać z oferty pożyczkowej. Firma swoją ofertę kieruje również do studentów, którym proponuje ubezpieczenia NNW. Insurtech współpracuje z AXA Assistance.

**Climatica.AI**

Data startu: sierpień 2020 r.

Osoba zarządzająca: Tadeusz Prochwicz

Liczba zatrudnionych: 5

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 1

Obszar usprawnień: produkt

Climatica.AI tworzy ubezpieczenia parametryczne chroniące przed ryzykami klimatycznymi oraz niekorzystnymi warunkami pogodowymi. Swoją ofertę kieruje do branż, których biznes jest wrażliwy na takie ryzyka, np. turystyka, energetyka odnawialna lub rolnictwo. Działa w modelu managing general agency (MGA) i tworzy produkty dla dystrybutorów lub organizacji reprezentujących klienta końcowego (agencje turystyczne, brokerzy, operatorzy instalacji energii odnawialnej, stowarzyszenia producentów rolniczych).

W minione wakacje insurtech pilotażowo wdrożył we współpracy z Generali ubezpieczenie na wypadek złej pogody podczas wakacji. W przypadku np. opadów deszczu, które nie pozwalają cieszyć się wakacjami na plaży, wypłaca odszkodowanie, dzięki któremu turysta może zmienić plany i nadal korzystać z urlopu (np. wykupić wycieczkę fakultatywną, wybrać się do muzeum lub do restauracji).

**hiPRO**

Data startu: luty 2017 (założenie spółki), kwiecień 2018 (start operacyjny)

Osoba zarządzająca: Tomasz Kasprzak

Liczba zatrudnionych: 5

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 4

Obszar usprawnień: dystrybucja, underwriting

hiPRO dostarcza pakiet usług, obejmujący usługi płatnościowe dla klientów zakładów ubezpieczeń, takie jak płatności ratalne, płatności elektroniczne online czy wypłaty bonusów instant (via Blik), a także obsługę sieci dystrybucji lub klientów w zakresie komunikacji i obsługi transakcji w popularnych komunikatorach.

Wszystkie usługi hiPRO dostępne są po jednej integracji, dzięki której ubezpieczyciel może korzystać z wielu partnerów i usług, nie ponosząc dodatkowych kosztów wdrożenia czy utrzymania i zmian. Cały ekosystem dostępny jest również w modelu standalone – aplikacji online niewymagającej integracji dla partnerów nieposiadających własnego systemu lub preferujących korzystanie z usług bez integracji.

Przykładowo w TUZ Ubezpieczenia hiPRO, oprócz obsługi płatności klientów, wdrożyło również wirtualnego managera dla pośredników, działającego w aplikacji Messenger. Bot nie tylko komunikuje się z siecią, ale też wypłaca agentom mikrobony i nagrody konkursowe w czasie rzeczywistym.



iBooster

Data startu: sierpień 2013

Osoby zarządzające: Michał Dworakowski, Paweł Gabriel

Liczba zatrudnionych: 8

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 20

Obszar usprawnień: dystrybucja

iBooster to narzędzie usprawniające pracę pośredników ubezpieczeniowych. Dzięki integracji z API iBoostera pośrednik ma w jednym dostępie do poszczególnych zakładów ubezpieczeń: kalkulacje, oferty, wystawianie polis.

Ponadto firma oferuje aplikację webową MultiMarket, w której agent może przejść cały proces sprzedażowy. Narzędzie może zostać zintegrowane z dowolnym systemem CRM.



Inssue

Data startu: wrzesień 2017

Osoby zarządzające: Marcin Dudek, Marcin Mazgaj

Liczba zatrudnionych: bd.

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: bd.

Obszar usprawnień: zarządzanie ryzykiem, dystrybucja, likwidacja, aktuariat, underwriting

Inssue Technologies dostarcza ubezpieczycielom bezprzewodowe systemy kontroli ryzyka, jego przewidywania na najwcześniejszym etapie (predictive maintenance), alarmowania i reakcji na niepożądane zdarzenia w trzech obszarach.

Pierwszy to Smart Car Crash Detection: technologia pozwala na wykrycie i zgłoszenie usterek, drobnych stłuczek, ale także poważnych zdarzeń w ubezpieczonym pojeździe. Narzędzie o nazwie Smart Tracker, czyli bezprzewodowy czujnik do umieszczenia w pojeździe, na bieżąco monitoruje poziom bezpieczeństwa i w przypadku nieszczęśliwego zdarzenia przekazuje prośbę o wsparcie do zakładu ubezpieczeń oraz wskazanych stron, np. rodzica czy partnera kierowcy. Zastosowanie tego rozwiązania pozwala zadbać o bezpieczeństwo ubezpieczonych, a jednocześnie automatyzuje procesy i procedury assistance i likwidacyjne, wspiera w ocenie ryzyka i selekcji klientów, umożliwia poszerzenie oferty produktowej, a jednocześnie obniża szkodowość, zmniejszając skalę wyłudzeń.

Drugim jest wsparcie w zarządzaniu flotami, gdzie oprócz wyżej opisanych rozwiązań, Inssue pomaga także w zarządzaniu pojazdami flotowymi oraz umożliwia automatyzację zakupu polisy i zawarcia umowy generalnej ubezpieczenia floty.

Ostatnim obszarem jest Smart Factory Ubezpieczenia, czyli zestaw czujników (m.in. ciśnienia, przepływu, temperatury, położenia zaworów, drgań itp.) podłączonych do internetu rzeczy, pozwalający na ciągły i zdalny monitoring poprawności pracy zakładów i obiektów inżynierskich oraz na wykrywanie anomalii i ryzyka na najwcześniejszym etapie. Uzupełnieniem części IoT jest panel Inssue Data Center dla klientów umożliwiający bieżący podgląd oraz parametryzację ubezpieczonego obiektu. Za każdym z rozwiązań stoi sztuczna inteligencja i głęboka analityka, obejmująca analizę danych bieżących pochodzących z przedmiotu ubezpieczenia i danych historycznych, tworzenie modeli aktuarialnych, a także taryf, pricingu i wreszcie oferowania produktów w portalach agentów czy porównywarek.

**Minte.AI**

Data startu: styczeń 2020

Osoba zarządzająca: Romuald Paprzycki

Liczba zatrudnionych: 10 + podwykonawcy

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 3

Obszar usprawnień: likwidacja szkód osobowych

Jednym z etapów rozpatrywania roszczeń osobowych jest ocena medycznej części tego roszczenia, czyli przegląd zgromadzonej dokumentacji medycznej, właściwa ocena tego, co się stało od strony medycznej, odniesienie do odpowiednich zapisów w ogólnych warunkach ubezpieczenia (OWU) lub punktów w tabelach, dokumentacja decyzji. Dopiero na podstawie takiej oceny medycznej jest podejmowana decyzja o wypłacie świadczenia lub odmowie. Proces oceny medycznej jest długotrwały i kosztowny, a do jego właściwego przeprowadzenia wymagana jest wiedza medyczna.

Minte.ai stworzyło model medyczny, który umożliwia dostarczenie zautomatyzowanej ekspertyzy obejmującej medyczną ocenę roszczenia. Dokumentacja medyczna po procesie OCR trafia do modelu, który znajduje w niej fakty medyczne. Następnie porównywane są one z odpowiednio zmapowaną tabelą z OWU i likwidator otrzymuje rekomendację decyzji. Jednocześnie dane medyczne z dokumentacji (zanonimizowane) pozostają w towarzystwie ubezpieczeniowym i mogą być wykorzystywane w zakresie business intelligence.

**OTOAgent**

Data startu: maj 2021

Osoby zarządzające: Marcin Sikora, Damian Jastrzębski, Artur Pakuła

Liczba zatrudnionych: 16

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: bd.

Obszar usprawnień: dystrybucja, marketing

OTOAgent to portal łączący agentów ubezpieczeniowych i ich klientów. Dostarcza dopasowane do wymagań działalności narzędzia, które pozwalają usprawnić kontakt z klientem i uporządkować pracę agenta. Na ten moment platforma oferuje ponad 20 funkcji, m.in. kalendarz agenta i czat, które są stale rozwijane.

System ocen i opinii wystawianych przez użytkowników agentom dostępnym na portalu pomaga klientom trafić do najlepszych pośredników i promuje tych agentów, którzy świadczą usługi w najwyższym standardzie. Od funkcjonujących na rynku podobnych rozwiązań, takich jak ZnanyAgent czy Mapa Agentów, OTOAgent stara się wyróżnić dopracowaniem i wielością narzędzi, które ma do dyspozycji agent.

**Quantee**

Data startu: 2018

Osoba zarządzająca: Dawid Kopczyk

Liczba zatrudnionych: 15

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 5

Obszar usprawnień: underwriting, pricing

Quantee dostarcza swoje własne oprogramowanie o nazwie ActuAI. Jest to rozwiązanie w modelu SaaS do dynamicznej wyceny produktów ubezpieczeniowych oparte na sztucznej inteligencji (AI-based dynamic insurance pricing engine).

Dzięki ActuAI firmy ubezpieczeniowe są w stanie w dynamiczny sposób zarządzać komercyjną taryfą. Pozwala to na dużo lepsze dopasowanie ceny do oczekiwań klientów i aktualnej sytuacji rynkowej. W konsekwencji firma ubezpieczeniowa jest w stanie uzyskiwać lepsze wyniki, zwiększać marżowość i powiększać portfel w rentowny sposób. Narzędzie można zastosować do różnych typów masowych ubezpieczeń indywidualnych, np. komunikacyjnych, turystycznych, mieszkaniowych zdrowotnych czy dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Firma ma za sobą wdrożenie m.in. u jednego z głównych ubezpieczycieli zdrowotnych w Hiszpanii.

**Skyblu**

Data startu: wrzesień 2020

Osoba zarządzająca: Kinga Kita-Wojciechowska

Liczba zatrudnionych: 5

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 3

Obszar uprawnień: pricing, underwriting

Skyblu dostarcza ubezpieczycielom danych umożliwiających daleko posuniętą personalizację składek ubezpieczeniowych na podstawie adresu zamieszkania. Zazwyczaj towarzystwa wykorzystują przy kwotacji tylko informację o kodzie pocztowym, traktując w ten sam sposób różnych klientów zamieszkających w tej samej okolicy. Skyblu sięga zaś do różnych źródeł danych (m.in. zdjęć lotniczych czy numerycznego modelu terenu) i wykorzystując algorytmy sztucznej inteligencji, dostarcza ubezpieczycielom precyzyjne informacje o cechach opisujących dany adres. Dane te mogą znacząco poprawić dopasowanie modeli ryzyka, zarówno w ubezpieczeniach nieruchomości, jak i ubezpieczeniach komunikacyjnych.

W ramach programu akceleracji z PZU Skyblu stworzyło również technologię do wskazywania miejsc, w których może dojść do powodzi błyskawicznych, na podstawie ukształtowania i pokrycia terenu. Produkt ten spotyka się też z dużym zainteresowaniem za granicą.

**Telematics Technology**

Data startu: 2017 (jako Telematics Technology, od 2005 NaviExpert)

Osoba zarządzająca: Adam Bąkowski

Liczba zatrudnionych: 100

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 4

Obszar uprawnień: underwriting, likwidacja szkód, kontakt z klientem, assistance

Telematics Technology dostarcza ubezpieczycielom narzędzia wykorzystujące telematykę do różnych działań w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych. Firma zapewnia rozwiązania usprawniające ocenę ryzyka, narzędzia do analizy stylu jazdy i profilowania kierowców na potrzeby UBI (ubezpieczeń bazujących na stylu jazdy kierowców), a także mechanizmy feedbackowe, których celem jest poprawa nawyków kierowców. Telematics Technology rozwija również technologie umożliwiające detekcję wypadków oraz rekonstrukcję ich przebiegu.

Firma jest partnerem technologicznym takich rozwiązań jak LINK4 Kasa Wraca czy PZU GO. Pierwsze to oferta ubezpieczeń telematycznych, w ramach której klienci ubezpieczyciela otrzymują nawigację NaviExpert wraz z modułem analizującym styl ich jazdy. Jeśli w okresie ubezpieczenia jeździli bezpiecznie i płynnie, mogą zaoszczędzić na zwrot do 30 proc. składki. Za pomocą aplikacji dostają również wskazówki, co mogą w swojej jeździe poprawić.

Z kolei w ramach PZU GO klient otrzymuje niewielkie urządzenie typu beacon do przyklejenia na szybie samochodu. Urządzenie współpracuje z aplikacją mobilną, wychytując niebezpieczne sytuacje na drodze. W razie wypadku czujnik za pośrednictwem aplikacji przekaże do PZU informację o zdarzeniu. Pracownicy ubezpieczyciela niezwłocznie skontaktują się z kierowcą i w razie potrzeby powiadomią o wypadku służby ratownicze, podając miejsce ostatniego wskazania GPS z pojazdu.

Od kilku miesięcy jeden z polskich ubezpieczycieli prowadzi również pilotaż wykorzystujący system NaviExpert Telematics w ubezpieczeniach flot pojazdów. Narzędzie wspiera ubezpieczyciela w ocenie ryzyka floty oraz pomaga poszczególnym kierowcom poprawić swój styl jazdy.



Tensorflight

Data startu: grudzień 2016

Osoba zarządzająca: Zbigniew Wojna

Liczba zatrudnionych: 35

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 10

Obszar usprawnień: underwriting

Tensorflight oferuje narzędzie służące do zautomatyzowanej i zdalnej inspekcji budynków komercyjnych przy użyciu technik wizji komputerowej (technologii głębokich sieci neuronowych), z wykorzystaniem trzech źródeł danych: zdjęć z widoku ulicy (street view), zdjęć lotniczych i zdjęć satelitarnych. Stworzona technologia automatycznie pobiera najnowszą bazę zdjęć z dostępnych zasobów wizualnych, a następnie, także automatycznie, prowadzi analizę informacji wizualnej dla obszaru stanowiącego zapytanie klienta w celu wygenerowania informacji o atrybutach budynków komercyjnych (np. typ konstrukcji, wysokość budynku, liczba pięter, kąt nachylenia dachu). Na podstawie tych informacji klienci – podmioty z branży ubezpieczeń majątkowych (firmy reasekuracyjne oraz ubezpieczeniowe) wykonują ocenę ryzyka, wycenę nieruchomości i kalkulację składki ubezpieczeniowej.

Pierwszym problemem, który próbuje rozwiązać Tensorflight, jest niedokładność lub brak danych o budynkach na całym świecie. Duża ilość błędów podczas oceny nieruchomości spowodowana brakiem informacji powoduje istotne straty finansowe dla ubezpieczycieli. Drugi problemem jest cena, wymagany czas i skala inspekcji budynków – wysłanie inspektora jest kosztowne, zajmuje dużo czasu i nie jest wydajne, podczas gdy zautomatyzowany system nie napotyka żadnego z tych problemów.

Insurtech myśli również o wejściu na rynek nieruchomości mieszkalnych.

**Trasti**

Data startu: marzec 2021

Osoby zarządzające: Artur Olech, Anna Wójtowicz-Kotlewska

Liczba zatrudnionych: 25

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 1

Obszar uprawnień: dystrybucja, underwriting, likwidacja szkód, płatności

Trasti to polski insurtech działający jako agent generalny Triglavu, największego słoweńskiego towarzystwa ubezpieczeń. Trasti pełni funkcję operatora procesów sprzedaży, obsługi polis i wypłaty świadczeń ubezpieczyciela w Polsce. Produkty oferowane przez insurtech od początku do końca powstają nad Wisłą i są dostosowane do lokalnych realiów, a gwarantem wypłaty odszkodowań jest Triglav, we współpracy ze Swiss Re.

Ważnym elementem budowania przewagi konkurencyjnej Trasti ma być zaawansowany model oceny ryzyka ubezpieczeniowego, uzupełniony o scoring kredytowy oraz zastosowanie narzędzi antyfraudowych. Integracja z bazami Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego oraz Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców, a także z bazami BIK oraz BIG Info Monitor ma umożliwić błyskawiczną kwotację, a także pozwolić na zaproponowanie atrakcyjnych cen przy równoczesnym zachowaniu rentowności portfela. Dodatkowo Trasti chce się wyróżniać dogodnymi metodami płatności, wśród nich raty 0 proc., model subskrypcyjny, płatności online oraz kartą płatniczą. Jednocześnie Trasti wprowadza wspólnie z partnerem technologicznym porównywarke dla agentów, pod nazwą Trasti Agent Box.

**Unext**

Data startu: 2019

Osoba zarządzająca: Cezary Świerszcz

Liczba zatrudnionych: 22

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 1

Obszar uprawnień: wdrożenie produktów, dystrybucja, obsługa klientów i pośredników, likwidacja szkód

Unext jest insurtechem, który oferuje zaplecze do sprzedaży ubezpieczeń, wdrażania produktów, obsługi klientów i pośredników oraz likwidacji szkód dla ubezpieczycieli, którzy chcą rozpocząć działalność w Polsce, a także dla tych już obecnych w kraju, zainteresowanych outsourcingiem takich usług. Partnerstwo z Unextem pozwala ubezpieczycielom skrócić czas potrzebny do startu biznesu w Polsce, a także rozprzyszczyć ryzyko oraz koszty uruchomienia i prowadzenia działalności. Unext łączy również usługi ubezpieczeniowe z dodatkowymi produktami, które podnoszą jakość serwisu ubezpieczeniowego i zadowolenie klienta.

Unext może się pochwalić wprowadzeniem na rynek, a także organizacją i obsługą wszystkich procesów działalności w Polsce ubezpieczyciela o niemieckim rodowodzie wefox Insurance oddział w Polsce.

Insurtechy zagraniczne działające w Polsce

Różny jest poziom zadomowienia w Polsce insurtechów zebranych w tej kategorii. Są wśród nich firmy ze zbudowanymi strukturami w naszym kraju (np. Insly), jak i te, z których usług jedynie skorzystali w jakimś zakresie polscy ubezpieczyciele (np. Akur8). Różna też jest ich widoczność dla polskiego klienta – najlepiej widoczne będą oczywiście te, które skupiają się na dystrybucji ubezpieczeń. O nich też z pewnością można powiedzieć, że traktują polski rynek jako jeden ze swoich docelowych (oczywiście na dany moment) i w jakiś sposób współtworzą polską scenę insurtechową. Dlatego to je przede wszystkim przedstawiamy poniżej.

Uwzględniliśmy natomiast również przykładowe startupy operujące na innych elementach ubezpieczeniowego łańcucha wartości. Nie ma bowiem wątpliwości, że i one wspierają polskich ubezpieczycieli we wprowadzaniu nowych technologii, a zarazem – są konkurencją dla polskich insurtechów (vide np. Quantee – Akur8).

INSURTECHY ZAGRANICZNE DZIAŁAJĄCE W POLSCE



Akur8

Data startu: 2018 (założenie spółki), 2019 (start rozwiązania)

Osoba zarządzająca: Samuel Falmagne

Liczba zatrudnionych: 65

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: ponad 30, w tym 2 polskich

Obszar usprawnień: aktuariat, pricing

Akur8 dostarcza oprogramowanie do ustalania cen w ubezpieczeniach majątkowych i zdrowotnych. Rozwiązanie usprawnia procesy wyceny dzięki automatyzacji w zakresie modelowania ryzyka i popytu. Do tego celu wykorzystuje mechanizmy sztucznej inteligencji. Rozwiązanie umożliwia dynamiczny pricing, czyli określanie na bieżąco adekwatnych cen dla klientów końcowych.

Rozwiązanie jest dostępne w modelu SaaS, a ubezpieczyciele mogą korzystać z wybranych przez siebie modułów. Firma ma wśród klientów ponad 30 ubezpieczycieli z 16 krajów. Z jej usług korzystają m.in. AXA, Generali, Munich Re, wefox, w Polsce Beesafe i Compensa z grupy VIG, a także bałtyckie spółki grupy PZU.



Cachet

Data startu: 2018, w Polsce luty 2021

Osoba zarządzająca: Mateusz Litewski

Liczba zatrudnionych: 2

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: w Polsce 2

Obszar usprawnień: dystrybucja, underwriting, profilowanie klienta, likwidacja

Cachet to estoński insurtech, który tworzy ubezpieczenia dostosowane do indywidualnego trybu pracy klientów, zwłaszcza pracowników samozatrudnionych. Analizuje i agreguje dane użytkowników platform sharing economy, aby lepiej oceniać ich potrzeby i charakterystyczny dla nich profil ryzyka.

Insurtech oferuje również usługi w zakresie zarządzania polisami klientom indywidualnym i korporacyjnym oraz daje im narzędzia do optymalizowania swoich portfeli ubezpieczeń.

INSURTECHY ZAGRANICZNE
DZIAŁAJĄCE W POLSCE

INSLY

Insly

Data startu: 2012

Osoba zarządzająca: w Polsce Piotr Bartos

Liczba zatrudnionych: 36

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: w Polsce 17

Obszar uprawnień: dystrybucja, produkty, IT

Insly to firma dostarczająca system dla pośredników ubezpieczeniowych oraz partner technologiczny ubezpieczycieli. Rozwija narzędzie dla agentów i brokerów zawierające CRM do zarządzania sprzedażą i relacjami z klientami. Za pośrednictwem Insly pośrednicy mogą zawierać umowy ubezpieczenia dla 17 towarzystw ubezpieczeniowych, w sumie odpowiedzialnych za niemal 90 proc. przypisu z ubezpieczeń komunikacyjnych OC.

Insly jest też partnerem technologicznym dla ubezpieczycieli. Oprócz dotarcia z ich produktami do nowych agentów, oferuje platformę low-code nowej generacji. Platforma pozwala zwinnie budować i modyfikować produkty ubezpieczeniowe, znacząco szybciej niż podstawowe systemy informatyczne towarzystw.

Potencjał insurtechu szczególnie wykorzystało Generali, wprowadzając do Insly ubezpieczenie NNW Pakiet dla Dziecka, które może zaoferować każdy z ponad 13 tys. agentów używających narzędzia w swojej codziennej pracy. Pakiet dla Dziecka jest również pierwszym produktem innym niż ubezpieczenia komunikacyjne dostępnym na platformie Insly.

**Rendin**

Data startu: marzec 2020, w Polsce marzec 2021

Osoba zarządzająca: w Polsce Andrzej Krzysztofowicz

Liczba zatrudnionych: 16

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: w Polsce 1

Obszar uprawnień: dystrybucja, likwidacja

Rendin to cyfrowa platforma stworzona do obsługi umowy najmu. Zapewnia wynajmującym sprawdzonych najemców i bierze odpowiedzialność za czyny najemców poprzez poręczenie, występując w roli gwaranta. W przypadku szkód lub zadłużenia pokrywa dużą część ewentualnych kosztów.

Poręczenie zapewnia wynajmującemu zwrot kosztów zarówno za szkody, jak i długi w wysokości 4-krotności miesięcznego czynszu. W związku z tym kaucje nie są już potrzebne, ponieważ bezpieczeństwo jest gwarantowane poprzez poręczenie.

Oprócz pomocy w pokryciu szkód, zapewnia wynajmującemu również darmowe wsparcie w dochodzeniu roszczeń z tytułu pozostałego zadłużenia, którego nie pokrywa. Oferuje swoim klientom darmowe porady prawne i w razie konieczności zajmuje się czynnościami sądowymi.

wefox

wefox

Data startu: w Polsce maj 2021

Osoba zarządzająca: w Polsce Lorand Heissmann

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: sam jest ubezpieczycielem

Obszar usprawnień: dystrybucja, likwidacja, produkt, pricing, obsługa klienta i pośrednika

Na swoim macierzystym niemieckim rynku wefox zaoferował brokerom platformę ułatwiającą ich pracę. To narzędzie, które zapewnia pośrednikom dostęp do wielu ubezpieczycieli (w tym spółki ubezpieczeniowej wefox), usprawnia procesy obsługi i pozwala im zarządzać relacjami z klientami w jednym miejscu.

Do Polski wszedł już tylko jako ubezpieczyciel, ale nadal skoncentrowany na pośrednikach. Skupia się na rozwijaniu technologii usprawniających i ułatwiających pracę agentów. Mają go wyróżniać szybkość kalkulacji, wygoda zawierania umów i sposób obsługi ubezpieczeń i zarządzania szkodami. Za wprowadzenie insurtechu na nasz rynek odpowiadał Unext.

Porównywarki ubezpieczeń

Technologiczne podejście do sprzedaży ubezpieczeń prezentują również internetowe porównywarki ubezpieczeń. Podmioty te różnią się między sobą dopracowaniem narzędzi, tym, jak sprawnie i wygodnie można kupić za ich pomocą ubezpieczenie, czy wachlarzem dodatkowych usług, które oferują klientom. Różnią się też stażem, wielkością organizacji oraz historią jej utworzenia, przez co część z nich zapewne można by zakwalifikować jako startupy sensu stricto, natomiast inne to raczej dojrzałe firmy czy projekty rozwijane przez od dawna funkcjonujące multiagencje (np. CUK Ubezpieczenia). Postanowiliśmy jednak pokazać szersze grono tych podmiotów w jednym rozdziale, by zaprezentować pełniejszy obraz tej części rynku. W zestawieniu zabrakło porównywarek Mubi oraz OcenaPolis, które nie podzieliły się z nami danymi na temat swojej działalności.

PORÓWNYWARKI UBEZPIECZEŃ

cashless.pl



Compero.pl

Compero.pl

Data startu: 2021 (Comperia Ubezpieczenia 2013)

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 11 (Compero), 24 (Comperia)

Rodzaje obsługiwanych ubezpieczeń: komunikacyjne, mieszkaniowe, NNW dziecka, życie i zdrowie, firmowe

Compero.pl to marka z grupy Comperia, która powstała do obsługi sprzedaży ubezpieczeń online. Umożliwia klientom porównanie ofert i zakup polisy od kilkunastu ubezpieczycieli. Użytkownik może zawrzeć umowę sam, a także ze wsparciem call center lub wirtualnego oddziału, podczas połączenia wideo. Przy zakupie ubezpieczenia komunikacyjnego klient może zeskanować kod z dowodu rejestracyjnego, aby uniknąć przepisywania danych dotyczących pojazdu.



CUK

Data startu: 2001

Osoba zarządzająca: Jacek Byliński

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 30

Rodzaje obsługiwanych ubezpieczeń: komunikacja, majątek, życie i zdrowie, agro, biznes, podróże, NNW dziecka, rowerowe, motocyklowe

CUK Ubezpieczenia to multiagencja ubezpieczeniowa, z szeroką siecią współpracujących agentów (ponad 3 tys.). Oprócz tradycyjnej sieci rozwija również sprzedaż w innych kanałach: przez swoją stronę internetową, przez telefon, w aplikacji mobilnej. Z kalkulatora ubezpieczeń CUK można również skorzystać za pośrednictwem platformy OLX oraz Payback.

Multiagencja rozwija narzędzia usprawniające pracę agentów, takie jak WebCUK, czyli rozwiązanie umożliwiające porównanie ofert 30 ubezpieczycieli i wystawienie polisy bezpośrednio w systemie multiagencji. Ma jednak również rozwiązania przeznaczone stricte dla klientów takie jak kalkulatory ubezpieczeń, m.in. komunikacyjnych, nieruchomości, turystycznych czy na życie.

Klienci CUK-u mogą też korzystać z aplikacji mobilnej, za pośrednictwem której mają dostęp do wszystkich polis w jednym miejscu. Aplikacja poprzez powiadomienia push przypomina o wygaśnięciu polisy i płatności rat, umożliwia zakup ubezpieczenia jednym kliknięciem, wezwanie pomocy assistance, sprawdzenie OC sprawcy czy zgłoszenie szkody.



KioskPolis

Data startu: 2017

Osoba zarządzająca: Wojciech Fronckiewicz

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 15

Rodzaje obsługiwanych ubezpieczeń: komunikacyjne, turystyczne, mieszkaniowe, NNW

Klienci porównywarki KioskPolis.pl mogą skorzystać z jednej z najszybszych ścieżek podawania danych, którą dodatkowo można skrócić, skanując kod Aztec z dowodu rejestracyjnego. Transakcję finalizuje się bezpośrednio na stronie porównywarki. Jeśli klient nie zdecyduje się od razu na zakup, swoją kalkulację może zapisać lub wysłać na maila, z którego łatwo może przywrócić podgląd oferty.

KioskPolis działa zarówno pod własną marką, jak i we współpracy z partnerami biznesowymi. Porównywarka udostępnia otwarte API do sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i umożliwia partnerom dosprzedaż do ich klientów.



Porównneo

Data startu: 2017

Osoba zarządzająca: Wojciech Rabiej

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 13

Rodzaje obsługiwanych ubezpieczeń: komunikacyjne, mieszkaniowe, turystyczne, zdrowotne

Na stronie Porównneo klient może porównać oferty ubezpieczycieli i sfinalizować zakup polisy bez przekierowania na stronę towarzystwa.

Użytkownik może przejść przez cały proces sam albo skorzystać z pomocy doradcy. Porównywarka zapewnia różne formy kontaktu. Klient i pośrednik mogą komunikować się na czacie, w formie rozmowy głosowej lub wideokonferencji. Użytkownik serwisu może też wyrazić zgodę, aby agent zdalnie wypełnił za niego formularz – wtedy wystarczy jedynie, że będzie dyktował dane. W tej sytuacji pośrednik dostaje dostęp do karty przeglądarki, w której klient poprosił o pomoc, nie ma dostępu do pulpitu ani innych kart. Z narzędzia można skorzystać zarówno na komputerze, jak i na urządzeniach mobilnych.



Punkta

Data startu: 2014

Osoby zarządzające: Michał Daniluk, Małgorzata Adamczyk, Jakub Jóźwiak

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 22

Rodzaje obsługiwanych ubezpieczeń: komunikacyjne, komunikacyjne dla motocykli, zdrowotne, turystyczne, mieszkaniowe, fotowoltaika, rowery

Punkta to porównywarka internetowa należąca do grupy BIK, specjalizująca się w pośrednictwie ubezpieczeniowym. Podmiot startował pod marką mfind.pl, jednak w trakcie rozwoju przeszedł rebranding oraz zmiany właścicielskie.

Do dyspozycji klientów jest 7 kalkulatorów ubezpieczeń, za pomocą których można porównać oferty, a także – w zależności od ubezpieczyciela – kupić polisę na stronie porównywarki lub przejść do finalizowania zakupu na stronie towarzystwa. Użytkownicy serwisu mogą również skorzystać z infolinii lub ze wsparcia na czacie.

Partnerom zewnętrznym Punkta udostępnia widget dający dostęp do jej kalkulatora. Trwają prace nad uruchomieniem modelu omnichannel poprzez aktywację stacjonarnej, ogólnopolskiej sieci agentów. Prowadzony jest m.in. pilotaż usługi wideokonsultacji z siecią pośredników, z wykorzystaniem danych geolokalizacyjnych. Co ciekawe, w sieci agencji wdrożone zostało narzędzie umożliwiające porównywanie zakresów ubezpieczeń (zapisów OWU), a nie tylko cen poszczególnych ofert.



Rankomat

Data startu: 2008

Osoba zarządzająca: Tomasz Masajło

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 28

Rodzaje obsługiwanych ubezpieczeń: komunikacyjne, turystyczne, mieszkaniowe, życiowe, NNW szkolne, zdrowotne

Rankomat to najstarsza porównywarka na rynku ubezpieczeń. Umożliwia klientom porównanie ofert, a także – w przypadku ofert większości ubezpieczycieli – zakup bezpośrednio na swojej stronie. Klient może zawrzeć umowę sam lub ze wsparciem telefonicznym jednego z 200 agentów Rankomatu. Wypełnienie formularza zajmuje klientowi ok. 4-5 minut, a czas ten można skrócić, skanując kod QR z dowodu rejestracyjnego. Na każdym etapie wyliczenia klient może zapisać swoją kalkulację i powrócić do niej w dogodnym momencie.

Wyniki kalkulacji wyświetlane są w formie rankingu, który klient może sortować po takich kryteriach jak cena, zakres ubezpieczenia czy towarzystwo dostarczające ochronę. Na ekranie porównania ofert wyświetlane są także najważniejsze informacje dotyczące zakresu oraz sumy ubezpieczenia. W polisach turystycznych Rankomat zapewnia porównanie również pod kątem zakresu ochrony w związku z koronawirusem. Przy płatności za polisę Rankomat umożliwia uregulowanie należności za pomocą narzędzi dostępnych przez bramkę Dotpay. Dodatkowo oferuje możliwość rozłożenia płatności na 10 nieoprocentowanych rat.



Superpolisa

Data startu: 2011

Osoba zarządzająca: Jakub Nowiński

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 14 (stacjonarnie 30)

Rodzaje obsługiwanych ubezpieczeń: komunikacyjne, mieszkaniowe, turystyczne

Grupa Superpolisa współpracuje z ponad 3,5 tys. agentów. Oprócz obsługi w placówkach stacjonarnych umożliwia swoim klientom porównanie i zakup ubezpieczeń online. Klient finalizuje umowę bezpośrednio na stronie porównywarki lub przez jej call center, serwis nie przekierowuje do stron ubezpieczycieli.

Użytkownik może założyć konto w serwisie, dzięki czemu ma dostęp do wszystkich swoich kwotacji oraz wykupionych polis.

System Superpolisy może zostać udostępniony zewnętrznym podmiotom do sprzedaży własnej, np. w sieci banków.



Ubea.pl

Data startu: 2013

Osoba zarządzająca: Paweł Kuczyński

Liczba ubezpieczycieli, z którymi współpracuje: 15

Rodzaje obsługiwanych ubezpieczeń: komunikacyjne, mieszkaniowe, turystyczne, na życie

Użytkownik serwisu ubea.pl może porównać, a następnie w zależności od typu ubezpieczenia i wybranej oferty kupić ubezpieczenie na stronie porównywarki, przejść na stronę wybranego towarzystwa i tam sfinalizować zakup albo skontaktować się z doradcą porównywarki (natychmiast albo zamówić kontakt). Przy wyliczaniu składki za ubezpieczenia komunikacyjne, można skorzystać ze skanera kodów Aztec, aby uniknąć przepisywania danych z dowodu rejestracyjnego. Przy zakupie AC klient może w prosty sposób modyfikować wybrane warunki ubezpieczenia i sprawdzać na bieżąco, jak wpływa to na wysokość składki.

Porównywarka oferuje również program partnerski, w ramach którego udostępnia swoje narzędzie innym podmiotom. Jeśli partner jest agentem ubezpieczeniowym, może sam wystawiać polisy. W przeciwnym przypadku, po wyliczeniu składki dane zainteresowanych klientów są przekazywane do Ubei.

Projekty insurtech ubezpieczycieli

Insurtechowe projekty ubezpieczycieli nierzadko z perspektywy klienta nie różnią się niczym od tych, które zrodziły się w głowach startupowców. Klient widzi bowiem interesujące rozwiązanie, wykorzystujące nowe technologie, nieraz sygnowane nawet innym brandem niż marka tradycyjnego ubezpieczyciela (choć oczywiście nie jest to regułą). Projekty tego typu mają natomiast zupełnie inne zaplecze finansowe i rozkład odpowiedzialności niż w przypadku startupów dopiero torujących sobie drogę do świata ubezpieczeń.

Oprócz projektów realizowanych od początku do końca własnymi siłami przez ubezpieczycieli, w tej kategorii znalazły się również te będące owocem współpracy korporacji z insurtechami, o których mogliście przeczytać we wcześniejszym rozdziale. Są to natomiast inicjatywy firmowane przez ubezpieczyciela, a nie jako własny produkt startupu.



app2U

app2U to wprowadzona na rynek w tym roku aplikacja do zakupu ubezpieczeń, przygotowana przez Europę. Za jej pośrednictwem można kupić 11 rodzajów ubezpieczeń, zgrupowanych w czterech kategoriach: sprzęt mobilny i RTV, sport i podróże, bilety i wydarzenia, pies i kot.

Użytkownicy znajdą więc tam m.in. ubezpieczenia turystyczne, ubezpieczenia na czas aktywności takiej jak jazda na nartach, rowerze czy np. kitesurfing, ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży lub z udziału w wydarzeniu kulturalnym, takim jak koncert, festiwal czy mecz, krótkoterminowe ubezpieczenia komputera, telefonu, aparatu czy zegarka sportowego, a także ubezpieczenia psa i kota w zakresie następstw nieszczęśliwych wypadków i OC właściciela. Umowę zawiera się bezpośrednio w aplikacji i tam też zgłasza się ewentualną szkodę. Część polis dostępnych w aplikacji to ubezpieczenia zawierane w formule na żądanie, a więc z krótkim okresem ubezpieczenia, wynoszącym nawet zaledwie kilka godzin.



Beesafe

Beesafe to startup ubezpieczeniowy, który powstał na łonie grupy VIG. Insurtech wystartował w październiku 2020 r., a dowodzi nim Rafał Mosionek, prezes Beesafe, a jednocześnie członek zarządu Compensy.

Startup działa jako agent ubezpieczeniowy sprzedający produkty tworzone i dostarczane przez należącą do VIG-u Compensę. Beesafe zakłada całkowicie cyfrową dystrybucję ubezpieczeń. Klienci mogą korzystać z kalkulatora składki za ubezpieczenie komunikacyjne, a cenę poznają po podaniu zaledwie dwóch informacji: numeru rejestracyjnego oraz daty urodzenia właściciela samochodu.



LINK4 Kasa Wraca

Kasa Wraca to telematyczny projekt LINK4. Ubezpieczyciel proponuje klientom zwrot do 30 proc. zapłaconej składki na koniec okresu ubezpieczenia. Premię tę kierowca otrzyma, jeśli przejdzie miesięcznie określoną liczbę kilometrów z włączoną aplikacją śledzącą jego styl jazdy, a ubezpieczyciel uzna, że były to kilometry pokonane bezpiecznie. Przy ocenie stylu jazdy LINK4 bierze pod uwagę przede wszystkim liczbę przekroczeń prędkości na danym dystansie w terenie zabudowanym i niezabudowanym, liczbę gwałtownych przyspieszeń i hamowań, ich siłę, czas trwania i częstotliwość, a także średni dystans pokonywany w ciągu dnia i nocy.

Kierowcy, którzy chcą wziąć udział w programie, otrzymują licencję na nawigację NaviExpert, w której znajdują specjalny moduł Kasa Wraca. Dostawcą nawigacji, a także współtwórcą rozwiązania jest Telematics Technology.



Ubezpieczenia

PKO Dom

PKO Ubezpieczenia wprowadziło do swojej oferty ubezpieczenie wykorzystujące urządzenia typu smart home. Klienci zyskują przy zawieraniu umowy ubezpieczenia zniżkę na zakup centrali i sensorów monitorujących stan bezpieczeństwa w mieszkaniu, m.in. czujniki czadu, zalania, pożaru, włamania, dostarczane przez firmę Fibaro. Urządzenia te mają pomóc uniknąć szkód lub zminimalizować ich skutki. Rozwiązanie powiadomi bowiem natychmiast klienta o zagrożeniu wykrytym w jego domu. A jednocześnie przekaze informację do centrum alarmowego, dzięki czemu ubezpieczyciel będzie mógł od razu zaoferować wsparcie w naprawie wykrytej awarii. Pomoc organizuje Mondial Assistance.



PZU GO

PZU GO to system ratunkowy, który umożliwia szybkie powiadomienie służb ratunkowych o wypadku. Wykorzystuje w tym celu informacje zbierane przez beacon, który umieszcza się na przedniej szybie pojazdu i paruje z aplikacją w telefonie. Jeśli urządzenie wykryje przeciążenie sugerujące, że doszło do wypadku, powiadomi o tym centrum alarmowe ubezpieczyciela, które podejmuje próbę kontaktu z kierowcą. Jeśli kierowca nie odbierze telefonu, PZU przekazuje informację o możliwym wypadku i lokalizacji auta służbom ratunkowym.

Jak podaje PZU, klienci przejechali już z systemem PZU GO miliony kilometrów. Dotychczas ubezpieczyciel wezwał służby ratunkowe do kilkunastu wypadków oraz zarejestrował ponad 150 uzasadnionych wezwań pomocy przyciskiem SOS, na skutek czego mógł skierować do klienta pomoc assistance. Od strony technologicznej za PZU GO odpowiada Telematics Technologies.



Screenity

Screenity to aplikacja mobilna Europy, służąca do ubezpieczania wyświetlacza smartfona. Za pomocą Screenity można kupić polisę zapewniającą pokrycie kosztów wymiany uszkodzonego wyświetlacza. Ochroną można objąć zarówno nowe, jak i starsze urządzenia, natomiast przed zawarciem umowy oprogramowanie sprawdzi, czy ekran nie jest już uszkodzony.



Ubezpieczenie z urządzeniem monitorującym funkcje życiowe

W projektach insurtechowych ubezpieczyciele sięgają także po rozwiązania z zakresu medtech. Jako przykład zaprzęgnięcia technologii z zakresu ochrony zdrowia do celów ubezpieczeniowych mogą posłużyć oferty ubezpieczeń z opaskami monitorującymi funkcje życiowe.

Takie rozwiązanie wprowadził np. Mondial Assistance we współpracy z polskim start-upem Sidly. Oferta to połączenie pakietu ubezpieczeniowego gwarantującego dostęp do stacjonarnych usług medycznych, takich jak wizyty lekarskie czy diagnostyka laboratoryjna, z teleopieką, sprawowaną za pomocą opaski umożliwiającej zdalne monitorowanie podstawowych parametrów, takich jak np. tętno. Opaska ma również czujnik upadku, moduł GPS oraz przycisk do wzywania pomocy.

Rozwiązanie firmy Sidly wykorzystuje także PZU w projekcie „Opaska Życia” do monitorowania stanu pacjentów w szpitalach, szczególnie w przypadku zarażenia koronawirusem. Natomiast nie ma jej w ofercie komercyjnej ubezpieczyciela.

Urządzenie od innego dostawcy – Comarchu – proponuje zaś swoim klientom UNIQA, jako spuściznę po dostępnym w AXA ubezpieczeniu „Puls życia z opaską monitorującą”. Również w tym przypadku klienci mogą liczyć na bransoletkę sprawdzającą ich funkcje życiowe oraz opiekę w razie potrzeby. Produkt jest dołączany do polisy na życie. Inne rozwiązanie Comarchu oferuje z kolei Europ Assistance. Mowa o kamizelce monitorującej pracę serca CardioVest. To propozycja kierowana głównie do klientów z tendencją do omdleń czy z problemami kardiologicznymi. Klienci, którzy kupią ubezpieczenie zdrowotne z takim rozszerzeniem, będą mogli korzystać z urządzenia do długoterminowego rejestrowania zapisu EKG, a w razie potrzeby skonsultują się zdalnie z lekarzem.



UNIQA GO

UNIQA GO to aplikacja monitorująca styl jazdy kierowców. Rozwiązanie bierze pod uwagę takie czynniki jak korzystanie z telefonu podczas jazdy, przyspieszanie, hamowanie, przestrzeganie ograniczeń prędkości czy styl jazdy w okolicach szkół i przedszkoli. Po każdej podróży aplikacja przyznaje punkty, które użytkownik może zamienić na nagrody, np. e-vouchery.



YU!

YU! to jeden z pierwszych na polskim rynku projektów wykorzystujących telematykę w ubezpieczeniach. Za pomysłem stoi Witold Jaworski, a ochrony dostarcza ERGO Hestia.

YU! zaoferowało ubezpieczenia w modelu pay how you drive, czyli płać, jak jeździsz. Składka, którą płaci kierowca, uzależniona jest bowiem od jego stylu jazdy, m.in. dostosowania prędkości czy płynności jazdy, a także okoliczności, w których korzysta z auta (pora dnia czy tereny, po których się porusza). Dane na ten temat pozyskiwane są z aplikacji Yanosik, której kierowcy używają do nawigacji i uzyskiwania informacji na temat zdarzeń na drodze.



Dla dojrzałych cyfrowo ubezpieczycieli, takich jak Aviva, istotnym wyzwaniem w nadchodzącym czasie będzie odpowiedź na pytanie, w jaki sposób wykorzystać osiągniętą skalę cyfryzacji i zaoferować aktywnym, lojalnym klientom nowe wartościowe doświadczenia i usługi.

W swojej strategii cyfryzacji Aviva proponuje obszar współpracy z insurtechami koncentrujący się wokół cyfrowego ekosystemu MojaAviva. Dotyczy to przede wszystkim funkcji zwiększających cyfrowe kompetencje platformy dla klientów, w szczególności: cyfrowe płatności, zdalna weryfikacja tożsamości, cyfrowy podpis, nośnik trwały oraz usługi typu value added services (VAS). Dodatkowym obszarem współpracy jest automatyzacja likwidacji szkód komunikacyjnych. Cyfrowy ekosystem budowany wokół platformy dla klientów MojaAviva umożliwia pilotażowe wdrożenia związane z jedną z ponad 50 funkcji dostępnych online dla klientów. Aviva jest otwarta na pilotaże realizowane w obszarze funkcjonalności dla klientów indywidualnych w modelu B2B2C.

ERNEST DOŁĘGA-WOŃKOWYCKI
Menedżer działu cyfryzacji, Aviva

Blaski i cienie

IDA KRZEMIŃSKA-ALBRYCHT
Redaktorka cashless.pl

Swego czasu rynek obawiał się nieco, że wraz z nadejściem insurtechów zabraknie miejsca dla tradycyjnych ubezpieczycieli. Nie była to może troska spędzająca sen z powiek, jednak na branżowych konferencjach, ale i w kulurowych rozmowach pojawiały się pytania, jakie będzie miejsce ubezpieczycieli, jeśli dojdzie do rewolucji technologicznej, napędzanej przez insurtechy.

Dziś wiemy, że raczej polski rynek nie idzie w kierunku ostrej konkurencji na linii insurtechy – ubezpieczyciele. Startupy stawiają raczej na współpracę z korporacjami. W większości profil ich działalności zakłada usprawnienie jakiegoś wybranego elementu ubezpieczeniowego łańcucha wartości. Skutkiem czego do życia potrzebują ubezpieczycieli – albo jako dostawcy produktu, który mogłyby sprzedawać, albo jako odbiorcy ich rozwiązań, usprawniających wybrane procesy. Ta współpraca nie jest natomiast zawsze tak udana i bezproblemowa, jak wynikałoby to z oficjalnych przekazów, w których strony chwalią się efektywnym partnerstwem. Przeprowadziłam wiele rozmów z przedstawicielami startupów, ale i osobami zajmującymi się współpracą z insurtechami po stronie zakładów ubezpie-

czeń. Rozmowy te legły u podstaw tez stawianych w tym felietonie. Jakie grzechy główne widzą korporacje i startupy u siebie nawzajem?

Z perspektywy startupowej jednym z największych minusów współpracy z ubezpieczycielami jest złożoność procesu decyzyjnego w korporacji. A długi proces decyzyjny przekłada się na czas, którego startup po prostu nie może marnować, jeśli chce przetrwać.

Startupom nie pasuje również to, że zazwyczaj ubezpieczyciele nie płacą za okres pilotażu. Jeszcze bardziej wydłuża to czas, przez który młoda firma pozostaje bez finansowania. A przy tym angażuje też już swoje siły w projekt realizowany z ubezpieczycielem. Dlatego insurtechy chciałyby, aby już na etapie testów duży partner podał im „finansową kroplówkę”, która pomoże przetrwać.

Jeszcze gorzej, jeśli po etapie pilotażu drogi partnerów się rozejdą, a po jakimś czasie w zakładzie ubezpieczeń „rodzi się” analogiczny pomysł do tego, który był testowany we współpracy z insurtechem. Startupy nazywają to strategią: „przyjdźcie, pokażcie, zrobię to sam” i określają jako jeden z największych grzechów ubezpieczycieli. Na szczęście nie jest on popełniany nagminnie.

Kolejna kwestia to zaborczość ubezpieczycieli, którzy nie chcą dopuścić insurtechów do kluczowych obszarów swojej działalności. Jeśli startup chce rzeczywiście mocno namieszać na rynku, wprowadzić swój pomysł na produkty, to najprędzej zrobi to, zdobywając własną licencję ubezpieczeniową lub przyjmując taki model działania, w którym jak najmniej zależy od ubezpieczycieli obecnych na danym rynku. Część młodych firm zawiodło się już na „współpracy” z ubezpieczycielami, którzy teoretycznie mieli dawać pojemność ubezpieczeniową do pomysłu insurtechu, ale w rezultacie stopowali projekt, nie pozwalając startupowi na realizowanie swojej wizji. Praktyka pokazuje, że największe sukcesy odnoszą te insurtechy, które nie zajmują się świadczeniem usług dla innych ubezpieczycieli, ale mają własną ofertę skierowaną do klienta, jak np. Lemonade czy wefox.

Zresztą w ogóle zdaniem startupów ubezpieczyciele są dość hermetyczni, jeśli chodzi o outsourcingowanie nawet mniej kluczowych obszarów. Podobno ban-

Z perspektywy
startupowej jednym
z największych
minusów współpracy
z ubezpieczycielami
jest złożoność procesu
decyzyjnego
w korporacji.

ki dużo szybciej zrozumią, że nie muszą wszystkiego robić „u siebie”. Do tego u wielu ubezpieczycieli wciąż występuje myślenie: „gdyby to było takie fajne, to już na pewno sami byśmy to wymyślili i już dawno wdrożyli”. W konsekwencji często pomysły startupów są spisywane na straty ze względu na etykietkę: „to nie było wymyślone u nas”.

Jeśli jakieś rozwiązanie
nie ma precedensu
na świecie,
to są małe szanse,
by polskie towarzystwo
ubezpieczeń
zdecydowało się na
wdrożenie.

Do listy grzechów głównych ubezpieczycieli startupy dorzucają również strachliwość i niechęć do podejmowania ryzyka. Wiele pomysłów jest wygaszanych stwierdzeniami typu: „compliance się na to nie zgodzi”, „tego się nie da zrobić”, „regulacje nie pozwalają”. Ubezpieczyciele boją się ryzyka regulacyjnego i biznesowego. Najchętniej wdrażaliby rozwiązania już wdrożone i przetestowane przez innych. Jak usłyszałam od jednego z moich rozmówców, jeśli jakieś rozwiązanie nie ma precedensu na świecie, to są małe szanse, by polskie towarzystwo ubezpieczeń zdecydowało się na wdrożenie.

Częściowo ze wspomnianej strachliwości wynika kolejny zarzut, który bardzo często przewija się w opowieściach insurtechów, a mianowicie pozorność ruchów i niechęć do zmian. „Zakłady ubezpieczeń są zakładnikami status quo”, „Dominuje myślenie: dopóki ktoś inny nie zmieni, to my też nie zmieniamy”, „Me-

nedżerowie średniego szczebla mają motywację ustawioną na obecny biznes, dlatego nowości to dla nich praca za karę, bo mało kto doceni, a jak się nie uda, to będą nagany” – mówią przedstawiciele rynku.

Insurtechy punktuja ubezpieczycieli, że ci zazwyczaj nie mają wypracowanych ścieżek współpracy ze startupami. Przez to każdy nowy pomysł to zupełnie nowy projekt, wymyślanie sposobu współpracy od nowa, szukanie ludzi do konsultacji itd. Ewentualnie pomysł na zarządzanie relacjami z młodymi firmami kończy się na utworzeniu departamentu do spraw innowacji, który de facto jest odcięty od biznesu.

A jak to wygląda od drugiej strony? Co ubezpieczyciele zarzucają startupom? Gdybym miała sprowadzić wszystkie uwagi do jednego stwierdzenia, powiedziałabym, że główną winą młodych firm jest to... że są młode, cechują się młodzięcą naiwnością oraz butą i popełniają błędy wieku dziecięcego. Jakże?

Młode firmy często nie rozumieją, jak działa zakład ubezpieczeń. Nierzadko

przychodzą z pomysłem, który nie przystaje do specyfiki jego pracy i nie uwzględnia różnych uwarunkowań, które musi brać pod uwagę zakład ubezpieczeń.

Ubezpieczyciele żalą się, że startupy, zapatrzone w swoje rozwiązanie, nie ogarniają całej złożoności procesów po stronie towarzystwa. Przykład? Zapominają o istnieniu fraudów, przez co nie przewidują odpowiednich zabezpieczeń oraz możliwości weryfikacji szkód w celu wykrycia nadużyć.

Jeszcze gorzej, jeśli młoda firma nie tylko nie zdobyła informacji o charakterystyce pracy ubezpieczyciela, ale też nie odrobiła lekcji z wiedzy o ubezpieczeniach. Skutkuje to np. próbami tworzenia produktów, w których ryzyko wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego jest praktycznie pewne.

W wielu przypadkach brakuje też rzetelnej oceny otoczenia rynkowego. Ta przypadłość dotyczy szczególnie insurtechów chcących usprawnić sprzedaż directową (przez aplikacje mobilne lub internetowe). Każdy z nich wierzy, że właśnie jemu się uda, bo przecież klienci lubią być internetowi i mobilni. A tymczasem w polskich realiach sprzedaż agencyjna trzyma się bardzo mocno. I kolejne próby wchodzenia ubezpieczycieli w direct nie kończyły się takimi sukcesami, jakich oczekiwano. W konsekwencji nawet marki najbardziej kojarzące się ze sprzedażą internetową realnie połowę swojej sprzedaży realizują przez agentów. Dlaczego tak jest? Jak tłumaczy osoba współpracująca ze startupami po stronie ubezpieczyciela, ubezpieczenia to produkt trudny, dużo trudniejszy niż przejazdy samochodowe czy dostawa jedzenia. I nawet najlepiej zbudowana pod kątem user experience aplikacja mobilna nie zagwarantuje sukcesu.

A startupy lubią czasem wpaść w samozachwyt nad przygotowanym przez siebie narzędziem, cyzelować je i porównywać się do rozwiązań królujących w innych obszarach. Pytanie o wartość biznesową okazuje się w takich sytuacjach zimnym prysznicem. Skupieni na rozwoju technologii, zapominają, że dla korporacji najważniejsza jest transformacja biznesu i poprawa jego efektywności. A do tego cena za usługę lub produkt powinna korespondować z wartością, jaką są w stanie generować w ramach współpracy z ubezpieczycielem.

A już najbardziej ubezpieczycieli irytuje traktowanie ich jak kraniku z pieniędzy-

Nawet najlepiej
zbudowana
pod kątem
user experience
aplikacja mobilna
nie zagwarantuje
sukcesu.

mi. Młodym podmiotom uśmiecha się wizja pozyskania ubezpieczyciela jako inwestora. A tymczasem z danych zgromadzonych przez fundusz astorya.vc wynika, że w 2020 r. polskie firmy ubezpieczeniowe nie zainwestowały w lokalne startupy ani złotówki. Większość korporacji nie ma budżetów przeznaczonych stricte na cele inwestycyjne i raczej skłonni są współpracować z insurtechami w formule płacenia za dostarczane rozwiązania.

Dodatkowo młode firmy chciałyby – co same przyznają – mieć dostęp do procesów, do klientów ubezpieczyciela, chciałyby się móc trochę porządzić. A ubezpieczyciele, sparzywszy się na niedojrzałości części startupów, nie chcą się dać wciągnąć w realizowanie młodzieńczych fantazji. Zwłaszcza że to oni zostaną z tego rozliczeni.

Od przedstawicieli zakładów ubezpieczeń można też jednak usłyszeć, że dziś jest lepiej, niż jeszcze jakiś czas temu. Startupy uczą się lepiej rozumieć biznes ubezpieczeniowy, a tym większa jest szansa na dobre owoce, gdy za pomysłem stoi ktoś z branży, kto nie patrzy z perspektywy garażu, tylko ma wiedzę, jak ten biznes działa.

Również startupy przyznają, że choć lista zgłaszanych przez nich zażaleń jest dość długa, to współpraca oprócz cieni ma też swoje blaski. Od przedstawiciela firmy działającej na różnych rynkach usłyszałam nawet, że polscy ubezpieczyciele na tle korporacji z innych krajów prezentują się całkiem nieźle, jeśli chodzi o testowanie nowych rozwiązań.

Z pewnością obie strony muszą sobie zdać sprawę z dzielących je różnic. I na tej bazie budować zrozumienie i coraz lepszą współpracę. Za którą trzymam kciuki!

ŻYJ, JAK CHCESZ. PŁAĆ, JAK CHCESZ.

Visa to sieć, która wspiera
wszelkie pasje i style życia.



VISA



PZU Ready for **Startups**

Jeżeli posiadasz innowacyjne rozwiązanie lub rozwijasz swój startup
– zgłoś się do nas już dziś!

Sprawdź jak współpracujemy ze startupami!

pzu.pl/innowacje



cashless.pl