

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE



Warto ubezpieczyć nieruchomość nawet na wypadek niewielkich zdarzeń

Ubezpieczenie mieszkaniowe kojarzy się najczęściej z zabezpieczeniem na wypadek naturalnych kataklizmów, takich jak powódź czy wichura. Z tego powodu często wydaje nam się, że jeśli nasza nieruchomość nie znajduje się na terenie szczególnie narażonym na takie zdarzenia, ubezpieczenie jej jest zbędne. Nic bardziej mylnego – tego typu ochrona przyda się także w przypadku drobnych szkód, takich jak przepięcia elektryczne, czy zacieki spowodowane obfitymi deszczami.

Maciej **Kuczowski**
ekspert multiagencji
CUK Ubezpieczenia

Duża część z nas decyduje się na zakup polisy mieszkaniowej w wakacje. Taka decyzja jest podparta obawą pozostawienia pustego mieszkania na tak długi czas. Trzeba pamiętać, że nie każda polisa mieszkaniowa obejmuje ryzyko kradzieży z włamaniem, które jest szczególnie istotne dla osób ubezpieczających dom przed wyjazdem. Stanowi ono częstą i jednocześnie bardzo realną obawę osób wypoczywających na urlo-

pie. Przed zawarciem umowy warto jednak wczytać się w nią dokładnie i upewnić się, że uwzględnia ona kradzież mienia ze wszystkich części nieruchomości, w tym z piwnicy i garażu. Kradzieże z włamaniem to najczęstsza przyczyna zakupu ubezpieczenia przez Polaków, jednak powodów do takiego zainwestowania pieniędzy jest dużo więcej. Ubezpieczenie naszej nieruchomości zapewni nam spokój ducha i pokrycie kosztów przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe w przypadku rozmaitych uszkodzeń spowodowanych zmianami pogodowymi, bądź następstwem większego ich nasilenia,

jak na przykład zalana piwnica po intensywnej ulewie, czy uszkodzone okno po wichurze.

Rozszerzyć ofertę

Obecnie na rynku możemy spotkać się z dodatkami ubezpieczeniowymi, więc naszą polisę mieszkaniową można rozszerzyć także o szereg produktów ubezpieczeniowych. Bardzo korzystnym dodatkiem jest assistance techniczny, który obejmuje całodobową pomoc specjalisty w razie awarii sprzętu komputerowego. Niektóre towarzystwa w ubezpieczeniu mieszkaniowym uwzględniają także assistance dla rowerzystów oraz pomoc medyczną w razie nieszczęśliwego wypadku. Elementem, o który warto uzupełnić ubezpieczenie mieszkania czy domu, jest także OC w życiu prywatnym. Takie ubezpieczenie zagwarantuje ochronę na przykład na wypadek zalania sąsiada z dołu czy stłuczenia ekspozycji w sklepie przez dziecko ubezpieczonego. Duża konkurencyjność i zróżnicowanie ofert

to szansa dla klientów na znalezienie polisy doskonale dostosowanej do indywidualnych wymagań. Żeby nie pogubić się w gąszczu ofert, przed zakupem polisy warto sprecyzować swoje potrzeby ubezpieczeniowe – przykładowo jeśli nasz dom znajduje się na terenach powodziowych, warto uwzględnić to ryzyko w polisie, ponieważ nie zawsze jest ono objęte wariantem podstawowym. W przypadku niektórych nieruchomości wyjątkowo uciążliwy problem stanowią także dzikie zwierzęta, które mogą narobić niemałych szkód. Klienci chcąc uwzględnić tak nietypowe rodzaje ryzyka, najczęściej decydują się na polisę all-risks, chroniącą przed skutkami wszystkich zdarzeń losowych.

Korzystaj z okazji

Dla większości kupujących duże znaczenie przy wyborze polisy ma wysokość składki. Będzie się ona wahać w zależności od zakresu oraz od sumy ubezpieczenia, czyli kwoty, do wysokości której towarzystwo

będzie ponosiło odpowiedzialność. Poszczególni ubezpieczyciele przy ustalaniu wysokości składki, biorą pod uwagę także szereg innych czynników. Przykładowo cena może być niższa dla osób, które samodzielnie dodatkowo zadbają o bezpieczeństwo swojej nieruchomości – korzystając z usług firmy ochroniarskiej lub montując w oknach rolety antywłamaniowe. Klienci mają możliwość wyboru odpowiedniej polisy spośród ofert kilkudziesięciu zakładów ubezpieczeniowych. Propozycje każdego z nich różnią się zarówno pod względem zakresu ubezpieczenia, jak i ceny. Choć nadal najbardziej konkurencyjnym działem są ubezpieczenia komunikacyjne, to sektor ubezpieczeń mieszkaniowych nie pozostaje daleko w tyle. Na rosnącej konkurencyjności ubezpieczycieli korzystają przede wszystkim klienci. Towarzystwa zachęcając do tego, by to właśnie u nich ubezpieczyć swoją nieruchomość oferują atrakcyjne zniżki, czy dodatkowe usługi.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

Najciekawsze oferty ubezpieczeń mieszkaniowych

AVIVA, UBEZPIECZENIE MIESZKANIA I DOMU

Polisa mieszkaniowa chroni Cię w przypadku zdarzeń losowych, takich jak pożar lub powódź. Jeśli dojdzie do takiego zdarzenia, otrzymasz odszkodowanie. Firma znajduje także tymczasowe mieszkanie dla Ciebie i Twojej rodziny. Mając ubezpieczenie mieszkania zyskujesz ochronę także w przypadku domowych awarii. Zalałeś sąsiada? Nie musisz się martwić kosztami szkody – sąsiad otrzyma pieniądze z Twojej polisy. Jeśli nie wiadomo, co spowodowało usterkę, Twoje ubezpieczenie mieszkania pokryje koszt rzeczoznawców, którzy znajdą przyczynę. Ubezpieczyciel gwarantuje także sprzątnięcie po szkodzie. Co pokrywa

ubezpieczenie mieszkania? Polisa chroni mury i elementy stałe Twojego mieszkania, a także jego wyposażenie. Ubezpieczenie zawiera następujące ryzyka: pożar i inne zdarzenia losowe, kradzież, kradzież z włamaniem i rozbój, dewastacja i graffiti, stłuczenie szklanych elementów (lustro, szyby), OC w życiu prywatnym, assistance (pomoc specjalisty po domowej awarii, pomoc lekarska przy zachorowaniu). Poza oczywistymi korzyściami wynikającymi z posiadania ochrony nieruchomości, klienci Avivy mogą liczyć na sprawną i zdalną obsługę. W Avivie możesz bowiem wykupić ubezpieczenie mieszkania przez internet. Wystarczy, że

wypełnisz formularz i opłacisz polisę online. Krótka ankieta pozwoli konsultantom poznać Twoją sytuację i dopasować zakres polisy. Za zakup ubezpieczenia nieruchomości online przez MojąAvivę naliczane są także zniżki. Co podlega ochronie w ramach ubezpieczenia mieszkania i domu? Podstawowe elementy mieszkania i domu - fundamenty, ściany, dach i przymocowane do nich na stałe części (np. framugi, drzwi wejściowe) od pożaru i innych zdarzeń losowych. Szklane elementy – otrzymasz odszkodowanie w razie stłuczenia szklanych elementów w Twoim domu (takich jak szyby, płyty indukcyjne). Wyposażenie – ubez-

pieczenie chroni meble, sprzęt RTV/AGD i przedmioty codziennego użytku od zdarzeń losowych i kradzieży. Ciebie, jeśli wyrządzisz komuś szkodę – jeśli przez przypadek zniszczysz pożyczony sprzęt, Twoje dziecko wybije komuś szybę lub Twój pies pogryzie sąsiada, otrzymasz odszkodowanie. Ubezpieczenie do kredytu hipotecznego – ubezpieczenie spełnia warunki polisy pod kredyt. Wybierz kompleksową ochronę dla swojego mieszkania lub domu na kredyt. Twojego psa lub kota – w razie zaginięcia psa lub kota Aviva zwróci koszty poszukiwań. Opłaci także opiekę weterynaryjną, jeśli zwierzę ucierpi w wypadku.

GENERALI, UBEZPIECZENIE DOMU

Masz już swój własny dom? Ubezpiecz go w Generali od wszystkich ryzyk. Ubezpieczenie ALL RISKS obejmuje zdarzenia, które nie zostały wyłączone z zakresu ubezpieczenia. Ubezpieczenie gwarantuje Ci ochronę w razie szkód powstałych na skutek rażącego niedbalstwa, między innymi – kiedy pozostawisz włączone żelazko na desce do prasowania, ochronę przed skutkami stłuczenia

elementów stałych, przepięcia i wandalizmu. Ubezpieczenie Generali chroni także Twoje ogrodzenie przed skutkami uderzenia nawet przed Twoim własnym samochodem. Firma daje swoim klientom możliwość wyboru wariantu ochrony, w tym wspomnianego wyżej i najbardziej korzystnego wariantu All Risk – od wszystkich ryzyk. Ubezpieczeniem mogą zostać objęte siłowniki i automatyka

bram od kradzieży zwykłej. Ubezpieczyciel pokrywa koszty poszukiwania szkody aż do 20 proc. sumy ubezpieczenia (w wariantcie All Risk). W przypadku szkody w wyniku pożaru firma nie wymaga posiadania dowodu dokonania przeglądu kominiarskiego w formie pełnego protokołu, a jedynie paragonu. Wariant All Risk oferuje również assistance rowerowy i chroni Twój dom na

wypadek skutków wandalizmu, w tym graffiti. Niewątpliwą zachętą dla ubezpieczających nieruchomości jest program rabatowy Generali w ramach którego klient może otrzymać do 20 proc. rabatu na zakup wyposażenia kuchennego, np. porcelany, garnków oraz innych produktów renomowanych marek partnerskich takich jak np. Villeroy & Boch.

NATIONALE NEDERLANDEN, UBEZPIECZENIE DOMU

Dom to nie tylko mury i armatura w łazience. To życie Twoje i Twojej rodziny – ukochany rower córki, niezastąpiony aparat fotograficzny męża, czy dopiero co wytapetowana sypialnia. To także problemy dnia codziennego – ciekący kran, zepsuta pralka, ściana pomalowana przez syna w jadalni czy kot, który właśnie uciekł z domu. Ubezpieczenie nie uchroni Cię przed codziennymi problemami, ale pomoże stawić im czoło. Co zapewnia ubezpieczenie domu oferowane przez Nationale

Nederlanden? Elastyczną sumę ubezpieczenia – do 2 mln zł. Ceny domów i mieszkań rosną. Nationale Nederlanden jako pierwszy na rynku wypłaca odszkodowanie zgodne z aktualną wartością nieruchomości. Ochronę od wszystkich zdarzeń – niezależnie kto spowodował szkodę. Wiemy, że sytuacji, które mogą się wydarzyć jest nieskończenie wiele. Niezależnie od tego, czy szkoda powstała w wyniku zdarzeń losowych, takich jak: pożar, zalanie, działania osób trzecich lub zwierząt, czy w wy-

niku Twojego roztargnienia (np. włączone żelazko po wyjściu z domu), firma wypłaci Ci odszkodowanie do wysokości szkody, nawet do 2 mln zł. Praktyczną pomoc, gdy coś stanie się w Twoim domu – ciekący kran, zepsuta zmywarka, czy zgubione klucze, mogą wprowadzić chaos w każdym domu. W takich momentach przyda się szybka interwencja specjalisty takiego jak hydraulik, ślusarz czy pomoc w naprawie sprzętu RTV/AGD /IT. Pieniądże, jeżeli Ty, Twój bliscy lub inne osoby

(np. gość) wyrządzą komuś szkodę – zdarza się, że nieumyślnie wyrządzisz komuś szkodę np. Twoja zepsuta pralka zaleje właśnie wyremontowane mieszkanie sąsiada, dziecko grając w piłkę wybije szybę w zaparkowanym samochodzie, czy Twój pies wyjątkowo pokocha bujany fotel w ogródku starszej pani obok. Możesz też przez przypadek potrącić kogoś, jadąc rowerem lub na stoku na nartach. W takiej sytuacji niezbędne jest ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej.

PZU, PZU DOM

Czym charakteryzuje się ubezpieczenie PZU Dom? Ubezpieczony może liczyć na wypłatę odszkodowania za zniszczenie budynku, uszkodzenie wyposażenia lub kradzież po włamaniu. Firma pomoże również w innych sytuacjach, które mogą wydarzyć się w domu (jeśli wybierzesz wariant Od Wszystkich Ryzyk). Ponadto zorganizuje i opłaci pomoc w nagłych wypadkach, np. usługę hydraulika, elektryka czy ślusarza.

W domu może zdarzyć się wiele trudnych sytuacji. Na wypłatę odszkodowania można liczyć, jeśli w nieruchomości dojdzie do zniszczenia lub utraty majątku wskutek jednego z 18 zdarzeń losowych. Dewastacja – gdy ktoś umyślnie np. zbije szybę w oknie lub wykona graffiti na elewacji Twojego domu. Przepięcie – gdy nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej spowoduje uszkodzenie np. telewizora lub pieca gazowego. Włamanie – gdy ktoś włamie się do Twojego domu i ukradnie wyposażenie,

np. komputer, telewizor, sprzęt sportowy czy biżuterię. Rabunek – gdy złodziej np. na ulicy wyrwie Ci torebkę lub telefon. Nietypowe sytuacje (w wariantcie Od Wszystkich Ryzyk) – np. gdy kuna zniszczy ocieplenie dachu w domu. Co ubezpiecza PZU Dom? Ubezpieczenie przygotowane jest dla właścicieli domów jednorodzinnych. Możesz ubezpieczyć w domu to, na czym najbardziej Ci zależy – fundamenty, ściany, dach, schody zewnętrzne i inne tzw. mury, rynny, balustrady,

parapety, kolektory słoneczne (solary), domofon i inne tzw. elementy zewnętrzne, podłogi, instalacje, meble w zabudowie, sprzęt AGD w zabudowie, glazura, armatura i inne tzw. stałe elementy, meble, sprzęt RTV i AGD, komputery, laptopy, sprzęt sportowy, biżuteria, odzież i inne tzw. ruchomości domowe, podłogi, instalacje, meble w zabudowie, sprzęt AGD w zabudowie, glazura, armatura i inne tzw. stałe elementy – o ile nie ubezpieczyłeś ich razem z nieruchomościami.

TU EUROPA, UBEZPIECZENIE DOMU MYHOUSE

Zakup mieszkania lub domu to zazwyczaj największy wydatek w naszym życiu. Warto zapewnić mu odpowiedni zakres ochrony. Ubezpieczenie MyHouse to ochrona dla mieszkańców we własnym domu. Dlaczego warto je wybrać? Jeśli jesteś właścicielem swojego domu, warto zapewnić mu szeroką ochronę na wypadek różnych sytuacji, np. wybuchu pożaru, zniszczenia ogrodzenia przez zwierzęta, kradzieży. MyHouse to wszystko zapewnienia, gwa-

rantując jednocześnie prosty sposób zawarcia ubezpieczenia w pełni online. Polisę otrzymasz natychmiast, e-mailem. Zakres ubezpieczenia możesz dopasować do swoich potrzeb, określając wartość przedmiotów, które chcesz ubezpieczyć, zagrożenia, przed którymi chcesz się chronić, oraz wskazując sumę ubezpieczenia. Pakiet podstawowy MyHouse można też rozszerzyć o ochronę dodatkową: powódź – jeśli chcesz zapewnić ochronę swojej nieruchomości,

a także swoim ruchomościom na wypadek powodzi; kradzież z włamaniem ruchomości domowych – jeśli chcesz zapewnić sobie ochronę na wypadek kradzieży mienia z terenu Twojej nieruchomości, a kradzież ta nastąpiła przy użyciu np. siły fizycznej, narzędzi, podrobionego klucza; stłuczenie szklanych przedmiotów – jeśli chcesz zapewnić ochronę posiadanych w domu szklanym przedmiotom, takim jak okna, akwaria, lustro i inne; budynek gospodarczy – jeśli

posiadasz na swoim terenie budynek lub garaż wolnostojący, możesz go ubezpieczyć na wypadek wielu różnych zdarzeń losowych; obiekty małej architektury – jeśli posiadasz na terenie swojej posesji ogrodzenie, bramy, furtki i inne obiekty, możesz je ubezpieczyć na wypadek wielu różnych zdarzeń losowych, także wyrządzonych przez dzikie zwierzęta; OC w życiu prywatnym – jeśli wyrządzisz krzywdę innej osobie lub uszkodzisz jej mienie.

MATERIAŁ
MARKETINGOWY



Ubezpiecz swój dom szybko i wygodnie

W życiu przychodzi czas, aby stworzyć dom, i czas,
aby wziąć jego ochronę w swoje ręce. Poznaj ofertę PZU Dom.

Zapewnimy Ci m.in.:

- kompleksową ochronę Twojego domu lub mieszkania
- szeroki zakres usług assistance, a dodatkowo w wariantcie Super Plus zdalną pomoc informatyka w przypadku problemów z Twoim komputerem

Umów się z Agentem 801 102 102 pzu.pl
Opłata zgodna z taryfą operatora



Informacje o wyłączeniach i ograniczeniach odpowiedzialności PZU SA są zawarte w ogólnych warunkach ubezpieczenia (OWU) PZU Dom ustalonych uchwałą Zarządu PZU SA nr UZ/261/2017 z dnia 13.09.2017 r. ze zmianami ustalonymi uchwałą Zarządu PZU SA nr UZ/215/2018 z dnia 6.07. 2018 r., stanowiących wzorzec umowy i dostępnych w oddziałach PZU i na stronie pzu.pl

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

Należycie chronić nieruchomości

Na koniec drugiego kwartału 2018 roku ubezpieczonych było ok. 11,8 mln domów i mieszkań. W analogicznym okresie ubiegłego roku ta liczba wynosiła około 10,6 mln, co oznacza ponad 11 proc. wzrost liczby aktualnie ubezpieczonych nieruchomości. Należy pamiętać, że zakup domu bądź mieszkania wiąże się zazwyczaj z dużym wydatkiem, bardzo często angażującym znaczną część naszego majątku. Warto zatem zdecydować się na zakup polisy ubezpieczeniowej, która należycie ochroni nieruchomości przed negatywnymi skutkami nieprzewidzianych zdarzeń. Wybierając konkretną ofertę, trzeba brać pod uwagę zarówno cenę, jak i zakres ochrony.

Andrzej Paduszyński

dyrektor Departamentu
Ubezpieczeń Indywidualnych
w Compensa TU S.A. Vienna
Insurance Group

Jedną z podstawowych kwestii przy zakupie polisy jest właściwe dobranie sumy ubezpieczenia. Przy jej określeniu ustala się trzy wartości nieruchomości: rynkową w przy-

padku mieszkań oraz odtworzeniową lub rzeczywistą w przypadku domów. To bardzo ważne, żeby zrobić to precyzyjnie, ponieważ od sumy ubezpieczenia będzie zależała wysokość odszkodowania w sytuacji, kiedy nasze mienie ulegnie zniszczeniu. Pamiętajmy, że odszkodowanie powinno być wystarczające, aby kupić lub odbudować nieruchomości po tzw. szkodzie całkowitej (np. doszczętnym spaleniu domu).

Jak właściwie określić sumę ubezpieczenia?

Żeby obliczyć wartość rynkową mieszkania, trzeba pomnożyć powierzchnię nieruchomości przez cenę rynkową za 1 m². Należy pamiętać, że wartość rynkowa różni się nie tylko w zależności od miasta, ale nawet dzielnicy, w której zlokalizowana jest nieruchomość. Szacując ją, powinniśmy także zwrócić uwagę na inne czynniki, takie jak stan techniczny czy standard wykończenia. Wartość odtworzeniowa odnosi się natomiast do sytuacji, kiedy konieczne byłoby przywrócenie nowego, nieulepszono-go stanu domu, jego elementów stałych czy wyposażenia.

W zależności od tego, czy ubezpieczamy nowy, czy wieloletni budynek, zasady wyliczenia sumy ubezpieczenia mogą się różnić. W przypadku wyceny odtworzeniowej bierze się pod uwagę koszty uwzględniające zakup lub naprawę przedmiotu o tych samych właściwościach, parametrach.

Wartość rzeczywista uwzględnia natomiast stopień zużycia zniszczonej w szkodzie nieruchomości.

Niedoubezpieczenie i nadubebezpieczenie – z czym się wiąże?

Właściwe określenie sumy ubezpieczenia pozwoli także uniknąć sytuacji tzw. niedoubezpieczenia lub nadubebezpieczenia nieruchomości. W pierwszym przypadku, mamy do czynienia ze zbyt niską sumą ubezpieczenia względem wartości nieruchomości. Składka roczna będzie wprawdzie niższa, ale ewentualne odszkodowanie może nie wystarczyć na pokrycie powstałych szkód. Jeżeli wybierzemy natomiast zbyt wysoką sumę ubezpieczenia, to musimy liczyć się z koniecznością zapłaty wyższej składki, co jednak nie gwarantuje wypłaty odszkodowania do wskazanej w umowie sumy ubezpieczenia, nawet w przypadku szkody całkowitej. Ubezpieczyciel wypłaca kwotę

adekwatną do wartości nieruchomości i powstałych zniszczeń, co oznacza, że wyższa suma ubezpieczenia nie gwarantuje wyższego odszkodowania.

Ruchomości domowe mogą znacząco wpłynąć na wartość nieruchomości

Wyceniając nieruchomość, nie wolno również zapominać o ruchomościach domowych, czyli m.in. sprzęcie RTV i AGD oraz meblach. Jest to szczególnie istotne w przypadku mieszkań bądź domów o podwyższonym standardzie wnętrza. Często popełnianym błędem jest niedoszacowanie wartości elementów stałych lub mienia ruchomego. Choć wydaje się to z pozoru nie aż tak istotne, to wartość wyposażenia domu może być bliska wartości nieruchomości. Jeśli niewłaściwie je wycenimy, może się okazać, otrzymane odszkodowanie nie pozwoli nam przywrócić przedmiotu ubezpieczenia do stanu sprzed szkody.

Dostosować ofertę do potrzeb klienta

Ponad 80 proc. ubezpieczycieli uważa, że przyszłość na rynku należy do tych organizacji, które zainwestują w innowacje i cyfryzację – wynika z raportu „Cyfryzacja sektora ubezpieczeń w Polsce”, przygotowanego przez Accenture dla PIU. Już teraz firmy rozpoczęły prace nad wdrażaniem technologii smart home oraz smart city, pozwalających m.in. na preferencyjną wycenę składek oraz lepsze dostosowanie ofert do potrzeb klienta.

Podobnie jak za granicą, polscy ubezpieczyciele koncentrują swoją cyfryzację na relacjach z klientem oraz wewnętrznych procesach – wynika z raportu przygotowanego przez Accenture. Na podstawie badania przeprowadzonego na zlecenie PIU, wyodrębniono trzy typy firm działających na polskim rynku ubezpieczeń, uwzględniając między innymi ich podejście do cyfryzacji, innowacji, doświadczeń klienta oraz wdrażania nowych technologii w różnych obszarach biznesowych.

Cyfryzacja – strategię polskich ubezpieczycieli

Pierwsza grupa to tzw. pragmatyczni tradycjoniści, skupiający się na istniejących kanałach i rozwiązaniach. Mimo to interesują się oni nowymi trendami, aby w razie konieczności sprawnie dostosować się do zmian rynkowych. Ich zdaniem, rolą nowych technologii jest odciążenie agentów oraz usprawnienie ich pracy. Zaoszczędzony czas pośrednicy mogliby przeznaczyć na budowanie relacji z klientami oraz na zwiększanie sprzedaży. Pozwoliłoby to ograniczyć koszty operacyjne, a tym samym zwiększyć konkurencyjność firm. Z kolei druga grupa, tzw. cyfrowi wynawcy, stale analizuje zmieniające się potrzeby klientów oraz nowe technologie. Często sami wyznaczają trendy, wdrażając innowacyjne rozwiązania we wszystkich obszarach, nawet tam, gdzie trudno jest wskazać oczywiste

korzyści finansowe w krótkim okresie. Inwestują w multikanalowość, sztuczną inteligencję i analitykę. Ostatnia grupa to tzw. zdywersyfikowani partnerzy, którzy stosują cyfrowe inicjatywy na mniejszą skalę, czasem obok podstawowej działalności. Ich celem nadrzędnym jest zdobywanie wiedzy i doświadczeń, a także przygotowanie się do budowy lub udziału w ekosystemach z innymi cyfrowymi graczami. Skupiają się głównie na współpracy ze swoimi partnerami biznesowymi, budując interfejsy dostosowane do ich systemów. – Polskie zakłady ubezpieczeń inteligentnie podchodzą do cyfryzacji. Inwestują więc nie we wszystkie nowinki technologiczne, a w te inicjatywy i innowacyjne pomysły, które mają uzasadnienie w ich strategii biznesowej i celach na najbliższe lata. W swoich staraniach napotykają na coraz większe trudności w pozyskiwaniu pracowników posiadających cyfrowe kompetencje. W efekcie zastosowanie takich cyfrowych technologii jak sztuczna inteligencja, chmura obliczeniowa czy zaawansowana analityka jest mniej powszechne niż u badanych ubezpieczycieli za granicą – powiedział Łukasz Marczyk, dyrektor praktyki ubezpieczeniowej Accenture w Polsce.

Ważne trendy – smart home i smart city

– Ubezpieczyciele od lat śledzą zamiany technologiczne i stopniowo

wdrażają je w swoich firmach. Przejawiają się one z jednej strony w nowych produktach, jak ubezpieczenia cybernetyczne, ale również w narzędziach pozwalających na lepszą ocenę ryzyka oraz wycenę składki, czyli np. rozwiązaniach telematycznych, czyli elektronicznych czujnikach dostarczających na bieżąco informacje istotne dla przedmiotu ubezpieczenia. To jeden z ważniejszych trendów cyfryzacji ubezpieczeń. Już teraz we Włoszech 17 proc. polis komunikacyjnych wykorzystuje technologie telematyczne. Przewidujemy, że trend ten będzie się rozwijał w innych krajach europejskich. Niektóre firmy ubezpieczeniowe wprowadzają tego typu rozwiązania także w Polsce – wyjaśnia Mariusz Kuna z Polskiej Izby Ubezpieczeń, i dodaje – Korzyści płynące z nowych technologii to m.in. obniżenie szkodowości, dostęp do danych umożliwiających lepsze szacowanie ryzyka, czy też lokalizację klientów. Wyzwaniem, z którym mierzą się firmy na polskim rynku przy wdrażaniu telematyki, jest przede wszystkim wysoki koszt instalacji urządzeń telematycznych w porównaniu do składki OC ppm. Telematyka to jeden z przykładów realizacji idei smart city i smart home. Zakłada ona oczujnikowanie przedmiotów ubezpieczenia, samochodów, mieszkań w taki sposób, by ubezpieczyciel na bieżąco mógł monitorować ważne z punktu widzenia bezpieczeństwa i zarządzania ryzykiem parametry elementów stanowiących przedmiot ubezpieczenia (mieszkania, infrastruktury, pojazdów). Przykładowo w mieszkaniach mierzy się wilgotność i temperaturę powietrza. W razie gwałtownych zmian w wynikach pomiarów, można szybko w sposób odpowiedni zareagować, np. wysłać pomoc w sy-

tuacji wykrycia zalania lub pożaru. Kolejną innowacją są ubezpieczenia od cyberzrysk, mające na celu zabezpieczenie użytkowników internetu, przedsiębiorstw i instytucji przed wirusami komputerowymi, atakami hakerskimi czy nieuczciwymi działaniami pracowników. Wielu ubezpieczycieli analizuje możliwość wprowadzenia tego rodzaju produktów w najbliższych latach. Biorąc pod uwagę stopień innowacyjności oferty produktowej, większość polskich ubezpieczycieli nie poszukuje na siłę nowinek technicznych czy nowych typów produktów. Z ich perspektywy kluczowe znaczenie ma usprawnianie oraz upraszczanie aktualnie posiadanej oferty.

Wzrost satysfakcji klientów dzięki samoobsłudze

W kolejnych latach coraz więcej ubezpieczycieli będzie dążyło do osią-

”

Coraz więcej ubezpieczycieli będzie dążyło do osiągnięcia pełnego lub częściowego ograniczenia dokumentacji papierowej. Dzięki rozwojowi technologii, klienci zyskają m.in. szerszą możliwość samodzielnego zgłaszania szkód.

gnięcia pełnego lub częściowego ograniczenia dokumentacji papierowej. Dzięki rozwojowi technologii, klienci zyskują m.in. szerszą możliwość samodzielnego zgłaszania szkód. Stanie się to dzięki m.in. formularzom online do zgłaszania roszczeń, portalom samoobsługowym oraz aplikacjom mobilnym (np. mobilnej aplikacji do oględzin czy wysyłanie powiadomień „push” z informacją o statusie szkody). Takie rozwiązania wprowadziła już w Szwajcarii Zurich Insurance Group, dzięki czemu skróciła proces likwidacji szkód z 52 min. do zaledwie 5 sek. To pozwoliło natomiast zaoszczędzić ok. 40 tys. roboczogodzin w ciągu roku.

Najważniejsze wyzwania

Polskie firmy są zgodne co do rosnącego znaczenia danych w ich organizacjach. Istotnym kierunkiem rozwoju jest pozyskiwanie ich z nowych wiarygodnych źródeł. Jednym ze sposobów na zdobywanie wartościowych informacji jest wykorzystanie publicznych zbiorów danych. Aby zarządzanie danymi odbywało się w odpowiedni sposób, powinny być też wdrażane zaawansowane rozwiązania analityczne, mające zastosowanie także w innych obszarach biznesowych np. przy szacowaniu ryzyka. Na razie zaawansowany poziom w wykorzystaniu danych i analityki osiągnęło tylko kilka polskich firm.

O badaniu

Wnioski oparto na przeprowadzonym badaniu jakościowym, które miało formę dyskusji w grupach fokusowych, moderowanych przez ekspertów Accenture. Do uczestnictwa w sesjach dyskusyjnych zaproszone zostały osoby zarządzające wszystkimi obszarami działalności zakładu ubezpieczeń, pełniące w organizacjach role decyzyjne. Przebadanych zostało 13 ubezpieczycieli, co stanowi 73 proc. pokrycia rynku w ubezpieczeniach życiowych i 65 proc. w ubezpieczeniach majątkowych.