

kontakcie z klientami. Pandemia doprowadziła do zmiany tego modelu. Jak zauważa Marcin Warszawski, dyrektor w Deloitte Digital, digitalizacja w branży ubezpieczeniowej wpłynęła na zmianę sposobu pozyskiwania klientów oraz obsługę operacyjną. – Do zdalnego zawierania umów przekonali się nie tylko młodzi ludzie, ale także osoby starsze, dla których tradycyjne metody kontaktu z ubezpieczycielami były do tej pory najlepszym rozwiązaniem – komentuje. Wraz z cyfryzacją większą popularnością cieszą się także narzędzia służące do lepszego dobierania oferty do potrzeb. Przykład? Porównywarki cenowe, które umożliwiają także zakupienie polisy.

#### INDYWIDUALIZACJA OFERTY

Zmiany w obszarze technologicznym niosą za sobą też inne możliwości, jak na przykład dopasowania oferty do indywidualnych potrzeb. – To bardzo widoczne zjawisko m.in. w obszarze ubezpieczeń grupowych – tłumaczy Joanna Grudnik, dyrektor departamentu ubezpieczeń grupowych w Unum Życie TUiR. Jeszcze do niedawna klienci mieli ograniczone możliwości wyboru między różnymi opcjami udostępnianymi przez ubezpieczycieli. Zresztą, niezbyt często chcieli to robić, bo głównym kryterium była cena. To już teraz mocno się zmieniło. – Coraz częściej nasi klienci chcą korzystać z dodatkowych opcji, dopasowanych do ich potrzeb. Przykładowo, podstawową ochronę chętnie uzupełniają dodatkowymi pakietami np. ochrony na wypadek choroby nowotworowej czy kardjologicznej. Z kolei osoby młodsze chcą korzystać z rozwiązań obejmujących nieszczęśliwe wypadki związane z większą aktywnością sportową – dodaje.

Dlatego firmy ubezpieczeniowe zmieniają swoje podejście i stawiają na moduły, a nie skomplikowane i jednorodne oferty. W ramach takich modułów klienci mogą swobodnie wybierać zakres ochrony. To wpływa docelowo na wysokość składki, ale w ten sposób produkty są lepiej dopasowane do zdarzeń, które mogą realnie czekać daną osobę. W dodatku coraz bardziej istotna staje

się „pomoc 360”, czyli nie tylko ubezpieczenie pracowników, ale także i usługi typu assistance. – Łączenie dodatkowych umów ubezpieczeniowych ze wsparciem assistance jest kompleksowym wsparciem klientów, którzy w obliczu trudnego zdarzenia otrzymają zarówno pieniądze, jak i dostęp do badań medycznych, konsultacji, pomocy psychologicznej staje się coraz częściej poszukiwane przez klientami – komentuje przedstawicielka firmy Unum.

Joanna Grudnik wskazuje także, że zarówno kwestia obsługi klienta, jak i obszar produktowy staje się coraz bardziej istotny w kontekście rozwoju nowych technologii.

– Klienci przyzwyczajeni do usług zdalnych będą w przyszłości oczekiwać od firm ubezpieczenio-

wych dopasowania ofert do indywidualnych potrzeb. Dlatego ubezpieczyciele powinni skupić się na personalizacji oferty oraz dostosowaniu produktów do kanałów zdalnych, rozwoju oraz integracji kompetencji cyfrowych – mówi Marcin Warszawski z Deloitte.

#### WIĘCEJ INFORMACJI

Dziś personalizacja opiera się głównie na wzajemnej relacji między ubezpieczycielem a klientem. Rozwój technologii docelowo sprawi, że będzie to proces znacznie bardziej zautomatyzowany. – Jednym z niezbędnych elementów digitalizacji jest zarządzanie danymi w czasie rzeczywistym oraz ich analiza. Dzięki temu ubezpieczyciele będą mogli automatycznie personalizować oferty. Firmy ubezpieczeniowe powinny



**GRZEGORZ WASZKIEWICZ**  
broker ubezpieczeniowy,  
członek zarządu Krajowego Biura Obsługi Roszczeń Ubezpieczeniowych, twórca marki: BezpieczenstwBiznesie.pl

## UBEZPIECZENIE FLOTY POJAZDÓW TO REALNA OSZCZĘDNOŚĆ

Ubezpieczenie floty pojazdów to tak naprawdę jedna umowa z towarzystwem, która pozwala płacić mniej za ubezpieczenia i zachować stabilne, gwarantowane ceny przez cały okres jej trwania. Szkoła jednego z flotowych pojazdów w danym roku umowy nie wpłynie na wzrost składki na kolejnym pojeździe firmy. Dzięki umowie generalnej mamy szansę nie tylko wyrównać okresy ubezpieczeniowe we wszystkich pojazdach, ale jednocześnie dokładnie zaplanować budżet wydatków ubezpieczeniowych na cały rok, podzielić płatność na raty i nie martwić się niekontrolowanym ich wzrostem w efekcie zdarzeń losowych.

Umowy flotowe tworzone są już od trzech pojazdów, choć korzyści wynikające ze skali widoczne są raczej od pięciu aut. Wiadomo liczba pojazdów daje większe możliwości negocjacyjne. Mając jedną umowę w jednym towarzystwie, nie musimy martwić się o każdy pojazd osobno. Wyrównując okresy ubezpieczenia dla wszystkich pojazdów, załatwiamy sprawę raz w roku i nie musimy martwić się o odnowienia

czy negocjować za każdym razem składki indywidualnych.

**WAŻNE:** Umowa generalna ułatwia administrowanie firmowymi pojazdami. Pamiętajmy, że kupując do firmy lub od kogoś auto z polisą OC, a nie odnowi się ona automatycznie po jej wygaśnięciu, a za brak OC, nawet kilkudniowe, nakładane się bardzo dotkliwe kary finansowe.

Dzięki ubezpieczeniu floty właściciel firmy może być spokojny o funkcjonowanie swojej firmy pod kątem obsługi szkód. W umowie generalnej można zawrzeć ustalenie specjalnej ścieżki likwidacji szkód, przydzielenie opiekuna do ustalonej procedury likwidacyjnej oraz wprowadzenie odpowiedniego programu naprawczego mającego na celu obniżenie szkodowości. Kolejnym atutem jest możliwość dołączenia nowych pojazdów w dowolnym momencie trwania umowy generalnej. Wynika to z gwarantowanych stałych stawek procentowych w przypadku ubezpieczenia AC oraz stałych składek za ubezpieczenie OC dla nowo zgłoszonych pojazdów przez okres obowiązywania umowy generalnej.