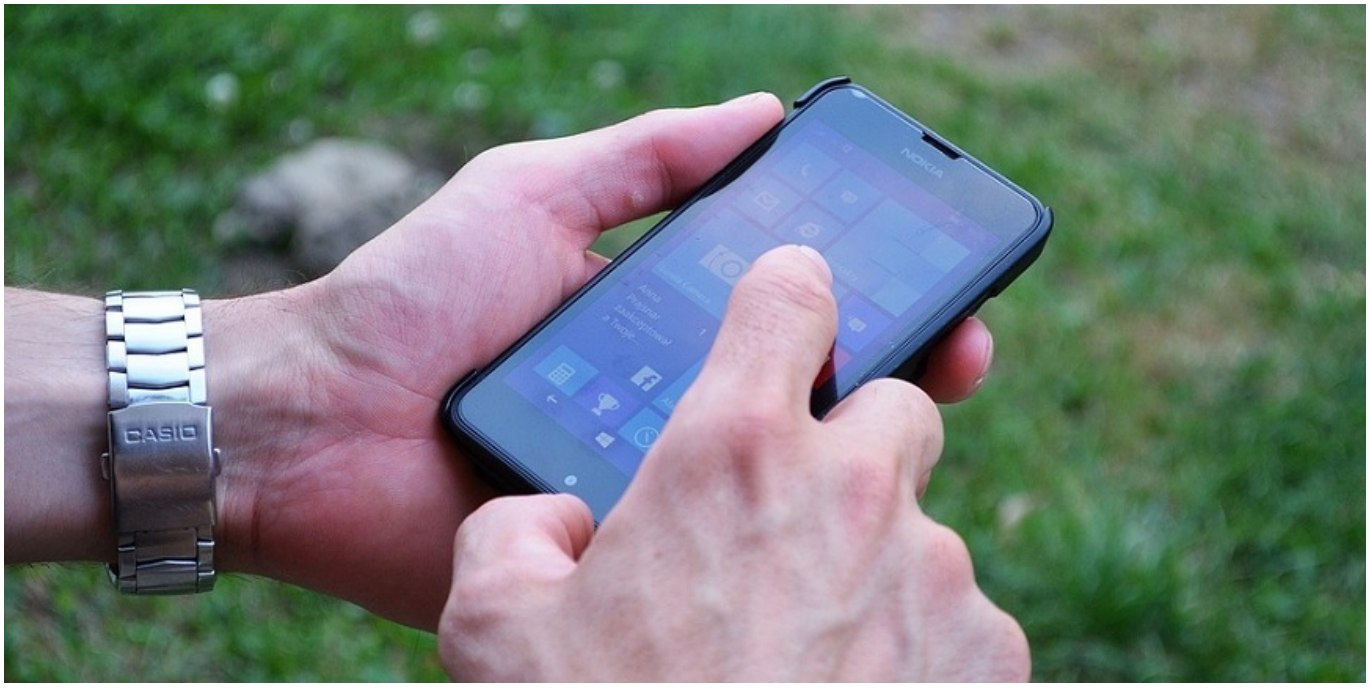
Branża ubezpieczeniowa inwestuje w nowe technologie

data aktualizacji: 2017.07.26



Aplikacje mobilne w ubezpieczeniach powoli stają się standardem w zachodniej Europie. Polski rynek ma wiele do nadrobienia. Wciąż tylko niewielki odsetek ubezpieczycieli udostępnia swoim klientom takie narzędzia. A przykłady z krajowego rynku pokazują, że zainteresowanie klientów jest. Największą popularnością cieszy się możliwość mobilnej likwidacji szkód.

> – Rynek smartfonów rozwija się w Polsce bardzo szybko. Ponad 60 proc. ludzi na co dzień surfuje po internecie w swojej komórce. Ubiegłoroczne badania wykazały, że liczba użytkowników korzystających z sieci na urządzeniach mobilnych przerosła liczbę tych, którzy korzystają w tym celu z komputerów stacjonarnych i laptopów. Ta grupa docelowa będzie dla nas największą zachętą, aby rozwijać narzędzia mobilne – mówi agencji Newseria Biznes Agnieszka Antol, starszy kierownik Wydziału Rozwoju i Utrzymania Systemów w Towarzystwie Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA.

Liczba sprzedanych w Polsce smartfonów przekroczyła w zeszłym roku osiem milionów sztuk. Agencje We Are Social i Hootsuite opublikowały kilka miesięcy temu swój cykliczny raport „Digital in 2017: Global Overview”, który pokazuje, że z telefonu komórkowego korzysta już 74 proc. Polaków. Każdego dnia średnio przez 1,5 godz. surfujemy po sieci właśnie za pośrednictwem smartfona lub tabletu.

Kanał mobilny stał się dla firm i organizacji podstawowym narzędziem dotarcia do konsumentów, co dobrze widać chociażby w bankowości (według ZBP swoim kontem w banku za pośrednictwem smartfona zarządza już blisko 5 mln Polaków). Zeszłoroczny raport KPMG („Ubezpieczenia w zasięgu ręki – czy aplikacje mobilne otworzą nowe możliwości przed ubezpieczycielami w Polsce?”) pokazuje, że pomiędzy rokiem 2015 a 2016 liczba użytkowników bankowych aplikacji mobilnych wzrosła

aż o 40 proc.

Z mobilnych kanałów kontaktu z klientem coraz chętniej korzystają też ubezpieczyciele. KPMG wskazuje, że w Europie Zachodniej wykorzystanie aplikacji mobilnych w tym sektorze staje się powoli standardem.

Inaczej ma się sytuacja w Polsce, gdzie wciąż tylko niewielki odsetek ubezpieczycieli udostępnia swoim klientom aplikacje mobilne, mimo że oczekują oni takich rozwiązań. W badaniu KPMG blisko dwie trzecie (61 proc.) klientów zadeklarowało, że woli kupić polisę, którą można obsługiwać za pośrednictwem aplikacji mobilnej, nawet jeżeli miałaby być droższa.

> – Klienci nie mają obaw dotyczących kontaktowania się z ubezpieczycielem za pośrednictwem kanałów mobilnych. Zarówno w bankowości, jak i w instytucjach publicznych jest to kanał tak powszechny, że staje się już normą i codziennością – mówi Agnieszka Antol.

Jak podkreśla KPMG, polskie firmy ubezpieczeniowe wciąż traktują aplikacje mobilne z dużą ostrożnością i nie wykorzystują ich potencjału. Tylko czterech na dziesięciu największych ubezpieczycieli udostępnia swoim klientom takie narzędzia, jednak w większości mają one ograniczoną funkcjonalność. Tymczasem z badań wynika, że większość cyfrowych konsumentów chciałaby otrzymać od swojego ubezpieczyciela aplikację mobilną do zarządzania i obsługi swojej polisy.

Agnieszka Antol zauważa, że bardzo popularna jest zwłaszcza możliwość zgłoszenia i likwidacji szkód za pomocą aplikacji mobilnej. Klient poza tym, że ma większą kontrolę nad likwidacją swojej szkody, może w dowolnym miejscu i czasie śledzić postęp całego procesu. Kanał mobilny przyspiesza i upraszcza też kontakt z ubezpieczycielem.

> – Z naszych obserwacji wynika, że klienci wybierają te rozwiązania, które są dla nich użyteczne, przyjemne, proste i łatwe w użyciu. Wprowadzona 1,5 roku temu aplikacja Warta Mobile znacznie ułatwia klientom kontakty z ubezpieczycielem przede wszystkim poprzez skrócenie czasu likwidacji szkody i większą kontrolę nad tym procesem – potwierdza Agnieszka Antol.

Ze statystyk ubezpieczyciela wynika, że w tym czasie aplikację mobilną Warta Mobile ściągnęło ponad 70 tys. klientów. W około 20 proc. przypadków aplikacja jest wykorzystywana w procesie likwidacji szkody.

> – Klient może w dowolnym czasie i miejscu śledzić swój status szkody, przesłać do nas dokumentację potwierdzającą zakres uszkodzeń. W przypadku wątpliwości może też skorzystać z komunikatora, który w prosty sposób przekieruje zapytanie do naszego opiekuna szkody – wyjaśnia Agnieszka Antol.

Ze względu na to, że rozwiązanie to zdobywa sobie coraz więcej zwolenników, WARTA pracuje nad wzbogaceniem swojej aplikacji mobilnej o nowe funkcjonalności. W ostatnich tygodniach ubezpieczyciel wprowadził narzędzie AudaSmart, które umożliwia samodzielne wyliczenie wysokości szkody. Cały proces trwa kilka chwil, a kiedy wyliczona przez klienta kwota odszkodowania zostanie

zaakceptowana, wypłata może zostać zrealizowana jeszcze w tym samym dniu.

Źródło: