



CLAIMS CORPORATION NETWORK

Insurtech frontem do ubezpieczycieli

Claims Corporation Network (CCN) to europejski projekt start-upowy, który od 2015 r. rozszerzył swoją działalność na 35 krajów. CCN z główną siedzibą w Amsterdamie został założony przez **Ceesa Werffa**, związanego od wielu lat z rynkiem finansowym. Insurtech od czerwca 2018 r. działa formalnie w naszym kraju, pod nazwą CCN Polska. – **CCN chce być Uberem odszkodowań** – mówi prezes CCN Polska **Maciej Dylewski**.

Jeszcze nie tak dawno temu branża ubezpieczeń nie należała do pionierów innowacji. W czasach kiedy z usług właściwie każdego banku można było skorzystać używając aplikacji w telefonie, ubezpieczyciele stawiali na tym polu pierwsze kroki. Czy to się zmienia? Czy hasło INSURTECH nabrało w ustach ubezpieczeniowców realnego znaczenia?

W dobie szybko rozwijających się technologii, młodego pokolenia na co dzień „zrosniętego” i komunikującego się ze światem poprzez smartfon, firmy insurtechowe proponują rozszerzenie dotychczasowego, klasycznego modelu sprzedaży i obsługi ubezpieczeń. Rodzimi ubezpieczyciele zdali sobie sprawę z potrzeby i wyzwań nowych czasów, a jest o co walczyć – mówimy o rynku wartym w 2017 r. 62,4 mld zł z perspektywą wzrostu (dane PIU).

Według raportu PwC *Ubezpieczeniowy nowy świat. Insurtech motorem innowacji*, 86% firm ubezpieczeniowych postrzega insurtechy jako realne zagrożenie dla ich przychodów. Co więcej, ponad połowa badanych deklaruje chęć współpracy z firmami z branży insurtech, zdając sobie sprawę z potrzeby wdrażania innowacji, chcąc nadać za zmieniającymi się oczekiwaniami i nawykami klientów.

Postępująca cyfryzacja, jak wskazuje raport PwC, niesie ze sobą zmianę podejścia i postrzegania przez ubezpieczycieli firm nowych technologii. Mimo że nadal znaczna ich część widzi w firmach insurtech zagrożenie, to coraz częściej postawa



Cees Werff

zmienia się zgodnie z filozofią „jeśli nie możesz pokonać, to się przyłącz”. Taka postawa jest zresztą całkowicie racjonalna, po co angażować swoje własne zasoby, często dużym nakładem sił i środków, kiedy można skorzystać ze współpracy z firmą, która jest w stanie dostarczyć najnowocześniejsze technologie „pod drzwiami”. Współpraca z firmami, które zaprzęły do swoich celów zaawansowaną analitykę danych, sztuczną inteligencję czy technologię blockchain, daje efekty samym ubezpieczycielom, a w konsekwencji ich klientom.

Firmą, która na co dzień zaprzęga do pracy nowe technologie, jest Claims Corporation Network (CCN). – *Naszą ambicją jako start-upa z założenia było*



Maciej Dylewski

wdrażanie innowacji w zakresie obsługi klientów, jednocześnie pomagając towarzystwom ubezpieczeniowym w przewyżczeniu wyzwań, jakie niesie ze sobą technologia w tych szybko rozwijających się czasach – podkreśla Cees Werff, prezes CCN BV.

CCN Polska, która obejmuje swym działaniem region północno-wschodniej Europy, korzysta z innowacyjnych rozwiązań wypracowanych w ramach Grupy CCN. Oferta narzędzi stworzonych przez CCN nie ogranicza się wyłącznie do aplikacji wspierających sprzedaż, wręcz odwrotnie. – *Mamy do zaproponowania ubezpieczycielom, ponieważ do nich kierujemy swą ofertę instytucjonalną, narzędzia oparte na nowych technolo-*

giach, które mają za zadanie uproszczenie procesu zgłoszenia, weryfikacji i likwidacji szkody. Co więcej, wartością dodaną ze współpracy z nami jest fakt, że nasza sieć operuje w 35 krajach Europy, co ma istotne znaczenie w przypadku szkód transgranicznych – mówi Maciej Dylewski.

Poprzez współpracę z ubezpieczycielami CCN Polska dedykuje aplikację **i-report**, która w kilku krokach pozwala klientowi zarejestrować swoje dane, opisać szkodę i wybrać ubezpieczyciela, do którego ma zostać skierowana, a wszystko to za pomocą choćby własnego smartfona. W przypadku najczęstszych szkód związanych z ubezpieczeniem mieszkania i np. jego zalania, CCN udostępnia swoim klientom możliwość zdalnej inspekcji poprzez wykorzystanie technologii ClaimXperience™. Przy użyciu kamery smartfona klient może udostępnić obraz wideo bezpośrednio na ekranie osoby zajmującej się weryfikacją szkody. Takie rozwiązanie oszczędza czas i koszty związane ze standardowym procesem likwidacji.

– *Posiadamy również ciekawe propozycje dla ubezpieczycieli oferujących ubezpieczenia podróżne, dysponujemy innowacyjnymi rozwiązaniami, w zakresie odszkodowań za odwołane czy opóźnione loty, jak też w przypadku zagubionego lub utraconego bagażu. Umożliwiamy szybką weryfikację i wypłatę odszkodowania, a jednocześnie pomagamy ograniczać koszty ubezpieczyciela* – podkreśla Maciej Dylewski. ■

www.flightclaim.pl

www.claimscorpnetwork.com



do zakładów, gdzie typowany nieubezpieczony miał ostatnią polisę, czy przypadkiem nie nastąpiła automatyczna prolongata. Następnie, w przypadku negatywnej odpowiedzi, do wszystkich pozostałych towarzystw.

Ciekawe, ile zakładów automatycznie analizuje te listy po pierwsze z systemem polisowym, a po drugie z **komunikatami zwrotnymi UFG dotyczącymi zasilania?** Do każdego przesłanego rekordu otrzymywana jest informacja o poprawności i zgodności danych. Może się okazać (a nawet często się okazuje), że pomimo wysłania rekordu do UFG, nie został on tam finalnie zapisany albo wymaga aktualizacji. To może być najczęstszą przyczyną braku poprawnych danych w UFG.

Jak kilka razy zarobić na szkodzie

Proszę sobie wyobrazić sytuację, w której poszkodowany zaczyna chodzić po zakładach i próbować, w którym (a przecież w ubezpieczeniach dobrowolnych może mieć kilka aktywnych polis) otrzyma największe odszkodowanie. Już sama informacja o zgłoszeniu szkody w kilku miejscach może skutecznie zablokować takie wyludzenie. Zdarzały się również przypadki likwidowania tej

samej szkody z własnego AC oraz OC sprawcy, a teraz mamy jeszcze BLS...

Jedną z misji Funduszu jest przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej. Dlatego też od niedawna baza jest gotowa do gromadzenia danych z innych grup ubezpieczeniowych niż komunikacyjne. W każdym przypadku istotne jest, aby dane do rejestru trafiły jak najszybciej. Polityka UFG jest następująca: *lepiej przesłać niepełne dane, ale jak najszybciej, niż czekać na ich skompletowanie*. Tym bardziej, że **usługi zasilania działają już online** i pozwalają na zapisywanie każdego rekordu z osobną. Można posłużyć się tutaj

tymczasowo **zasłepkami danych**, np. technicznym numerem PESEL, aby przesyłane dane przeszły walidację. Należy jednak pamiętać, żeby w procesach projałościowych zadbać o uzupełnienie danych. Na szczęście UFG czuwa i w komunikatach zwrotnych lub w procesie wyjaśniania niezgodności przypomni nam o aktualizacji takich danych, aby finalnie znalazły się w bazie te poprawne.

Przyszłość Bonus Malus

Pomimo faktu, że z matematyką na maturze coraz gorzej, to jednak rośnie świadomość klientów (a może właśnie coraz bar-

dziej głupiej), kiedy przy 70% zniżki na OC otrzymują większą kwotę do zapłaty niż w innym zakładzie, który określa ich zniżki na 50%. Brak spójnej polityki B/M prowadzi do licznych nieporozumień. O ile ktoś jest bezszkodowy od kilku lat, to spodziewa się poziomu 60%. Ale jakie zniżki mam po 1 szkodzie, i to parkingowej?!

Pojawiają się na rynku zakłady, które odchodzą od typowej tablicy Bonus Malus. Zaufanie do danych zgromadzonych w Funduszu pozwala na obsługę wyłącznie na ich podstawie, bez pytania klienta o jakiegokolwiek zniżki, szkody w ostatnich latach, itp. Tym bardziej, że ocenę

szkodowości (rozmiaru szkód) można już uzależnić nie tylko od kwoty wypłaconego odszkodowania, ale również od rodzaju polisy, z jakiej była likwidowana (np. AC – pełne, kradzież, elementy pojazdu), oraz flagi, czy szkoda była istotna (w zakresie elementów układu nośnego, hamulcowego lub kierowniczego pojazdu, mająca wpływ na bezpieczeństwo ruchu drogowego).

Ale pamiętajmy o dwóch faktach: jadąc 20-letnim autem klasy średniej, możemy spowodować kosztowną szkodę poprzez wyłączanie zajechnie komuś drogi. Więc kwota odszkodowania kilkudziesięciu tysięcy na mojej polisie OC niekoniecznie świadczy o uszkodzeniach mojego pojazdu. Podobnie, uszkodzenie lusterka w nowym, sportowym aucie kwotowo może nas bardziej boleć niż wymiana połowy karoserii we wspomnianym wyżej klasiku.

Przemysław Czaplinski
ekspert biznesowy
ds. rozwiązań i produktów UFG
przemyslaw.czaplinski@aspartus.pl

Marcin Wójciuk
AI Product Leader



BrokerUFG – autorskie rozwiązanie firmy Aspartus wspierające wymianę danych pomiędzy zakładem ubezpieczeń a Ośrodkiem Informacji UFG.

To modułowy system do wymiany danych pomiędzy UFG a zakładem ubezpieczeń, obejmujący: ● zasilanie wyrównujące ● weryfikację i korektę danych w locie ● automatyzację procesów kooperacji z UFG ● pełen nadzór nad tymi procesami.

Usługi rozliczane są w modelu SaaS (per wysłany/odczytany rekord), co tym bardziej czyni nasze rozwiązanie atrakcyjnym na rynku, szczególnie dla mniejszych graczy.