

# DIGITÁLIS KÁRRENDEZÉSI MEGOLDÁSOK A GENERALI CSOPORTBAN

**Dede György**

**Generali Biztosító Zrt.**

2023.03.02.



# A GENERALI CSOPORTRÓL



több mint  
**1 000 000**  
ügyfél



közel  
**1400**  
tanácsadó partner



több mint  
**1 300**  
munkatárs



**187,2**  
milliárd Ft  
bruttó díjbevétel  
(2021)



**143**  
milliárd Ft  
befektetési  
állomány (2021)



**11,6**  
milliárd Ft  
adózás utáni  
eredmény (2021)

- ❖ Meghatározó hazai szereplő
- ❖ Teljes élet- és nem-életbiztosítási termékpaletta
- ❖ A személyes kapcsolatok fontossága mellett az online jelenlét folyamatos fejlesztése is fókuszban
- ❖ Élethosszig tartó partnerként segítjük ügyfeleinket
- ❖ Hangsúlyosan állandó innováció és folyamatjavítás

# INNOVÁCIÓ A GENERALINÁL

- ❖ **Dedikált szervezeti egység** felel a hazai innovációs folyamatokért (Stratégiai terület) és az egységes innovációmenedzsmentért
- ❖ 2020 óta a nemzetközi Generali Csoport külön belső **innovációs alappal** segíti a leánybiztosítók innovációs folyamatait (2022-24 során: 30 millió euró)
- ❖ **Csoportszintű és szakterületi nívumok hazánkban**, a teljesség igénye nélkül:
  - **Robotok (RPA)** tömeges alkalmazása a repetitív manuális feladatok kiváltására
  - Mezőgazdasági biztosítási terület: **drónok és műholdas technológia** a kockázatvállalási és a kárfelmérési feladatokra
  - **Mesterséges intelligencia** a beérkező kárigények feldolgozását segítő
  - Vezetési **viselkedésalapú CASCO-termék**, telematikai eszköz segítségével

## AZ ÉSZLELT KIHÍVÁS A KÁRRENDEZÉSI FOLYAMATAINKBAN

2019 során a Generali Csoport **kárrendezési folyamataiban számos kihívás** leküzdésére kívántunk hathatós választ adni:

- ❖ A személyes jelenléttel együtt járó lakossági kárfelvételi **folyamatok jelentős időráfordítást** igényeltek mind az ügyfelek, mind a kárszakértők részéről
- ❖ A kárfolyamat számos eleme **jelentős manualitást** igényelt
- ❖ Az **adminisztrációs terhek** nagymértékben csökkentették a magasabb hozzáadott értéket adó munka mennyiségét
- ❖ Tovább szeretnénk volna **gyorsítani** a hazai piacon gyorsnak számító kárrendezési **folyamatainkat**

# A MEGOLDÁS KIVÁLASZTÁSA

A felvázolt célok elérése érdekében a Generali:

- ❖ a kapcsolódó **folyamatok további észszerűsítését**, egyszerűsítését és digitalizálását, valamint
- ❖ az ezt segítő **informatikai apparátus** (szoftveres és hardveres támogatás) bevezetését kezdeményezte.

A célkitűzések eredetileg **hármás célrendszert** fogalmaztak meg: ügyfélélmény-növelés, digitalizáció, költségcsökkentés *(2020 első negyedétől, a koronavírus-járvány hazai kitörésétől kezdődően ehhez az érintésmentesség célja is társult).*

Megfelelően **részletes piackutatást** követően a beszerzési szabályoknak megfelelően kiválasztottuk a célrendszert leginkább kiszolgáló, valamint technológiai-minőségi megbízhatóságával a kritikus rendelkezésre állást is garantálni tudó **Livegenic** partnerszolgáltatót.



Livegenic

## BEVEZETÉSI FOLYAMAT, PROJEKTMŰKÖDÉS

- ❖ **Csoporton átívelő** együttműködés: a bevezetésben a **Generali Biztosító Zrt.** szakértői mellett a Generali Csoporthoz tartozó **Atotal Insurtech Kft.** kárszakértői vettek részt, a projektcsapat összesen 4-5 főből állt
- ❖ A **szerződéses** részletek tisztázása során (tranzakcióalapú árazás alkalmazásával) a megoldás fokozatos bevezetését, alkalmazását tűztük ki célul
- ❖ Ezt követte a **felület Generali igények szerinti testreszabása**, a kárszakértői és ügyféloldali vélemények figyelembevétele mellett
- ❖ A **folyamatok újradefiniálását**, valamint a tesztelési fázist követően 2020 első negyedévében az Atotal Insurtech Kft. kárszakértői kezdték el használni a rendszert.

## VIDEÓS SZEMLEFOLYAMAT (LEGINKÁBB LAKÁSBIZTOSÍTÁS)

1. Ügyfél **jóváhagyásának** kérése előzetes **telefonbeszélgetés** során
2. **Link** kiküldése **SMS-ben vagy e-mailben**
3. Linkre kattintás után **ügyfelünknek elérhető funkciók:**
  1. Élő videó készítése
  2. Kárszakértő adatai/elérhetőségei
4. Az élő videó alatt az ügyfél vagy szakértő **helyszíni fotókat készíthet**
5. **Egyezségi összeg** felajánlásának lehetősége
6. **Digitális jegyzőkönyv** kiküldése, majd ügyfél általi **aláírása** a telefonja kijelzőjén

## TECHNIKAI RÉSZLETEK

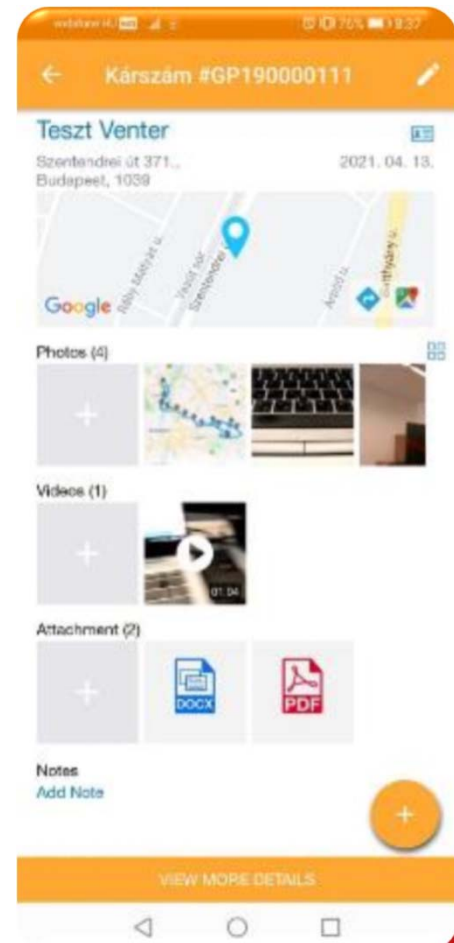
- ❖ A teljes folyamat **böngészőben** zajlik
- ❖ Átlagos videó hossza kb. 5-10 perc (függ a kárnaagságtól is)
- ❖ Mobilinternet esetén kb. **10 MB/perc adatforgalom** generálódik
- ❖ **Alacsonyabb kategóriás mobilkészülékeken is** fut a program
- ❖ Hozzáférés engedélyezése után a képeknél **GPS-adat és időbélyeg** is megjelenhet
- ❖ Ügyfél részéről **szükséges:**
  - **e-mail cím vagy telefonszám**, amire a linket megküldjük
  - **Okoskészülék** (jellemzően telefon vagy tablet)
  - **Stabil wifi-kapcsolat** vagy mobilinternet
  - Károsodás **közelében** tartózkodjon





# TELEFONOS SZAKÉRTŐI APPLIKÁCIÓ

- ❖ **Szakértő használhatja** helyszíni kárfelvétel esetén
- ❖ A fotók mellett plusz infót adhat a **kamerafelvétel**
- ❖ A **digitális jegyzőkönyvet** ez esetben nem küldjük ki. A helyszínen, szakértő készülékén ügyfél aláírhatja
- ❖ Az applikáció **szinkronizált az asztali verzióval**, így az adatok valós időben megjelennek a rendszerben



## FOLYAMATI INNOVÁCIÓ – STP (STRAIGHT THROUGH PROCESS)

- ❖ Bizonyos típusú, **lakásbiztosításhoz fűződő károk** kapcsán
- ❖ **Humán beavatkozás nélkül, automatikusan** végigmegy a kárfolyamat a megfelelő feltételek teljesülése esetén
- ❖ Amennyiben az ügyfél a Generali **online** kárbejelentő felületén bejelenti a káreseményt és a megadott szempontok is teljesülnek (a megfelelő dokumentumokat feltölti, a számla pontos összegét megadja), akkor **automatikus kárkifizetés** történik
- ❖ Ennek a megoldásnak a **kiterjesztését tervezzük** az egyszerűbb, jól parametrizálható élet- és más vagyonkárokra is

## EREDMÉNYEK, TAPASZTALATOK

- ❖ Az első teljes évben **20 ezer tranzakciót/aktivitást váltott ki** a megoldás, elsősorban tömeges, kisebb kárértékű lakossági vagyongárok esetében, ez a szám folyamatosan nő
- ❖ **Kedvelik az ügyfelek**, a tapasztalatok alapján 80%-uk nyitott a megoldásra
- ❖ **A helyszíni szemlékhez kapcsolódó utazás kiváltása** (konzervatív becsléssel átlagosan 10 km-es utakkal és egy órás időráfordítással számolva):
  - éves szinten minimum **14 000 liter üzemanyagot** sikerül megspórolni (átlagosan 10 km-es utakkal és 7 literes fogyasztással számolva), ez a mai üzemanyagárakkal **10 millió Ft feletti összeget** jelent, és közvetlenül **évi 32,2 tonna szén-dioxid** kibocsátásától óvja meg a Generali Csoport a környezetet
  - az utazásból megspórolt, **évi 20 000 óranyi szakértői idő** (2500 munkanap, vagyis kb. 10 teljes állású szakértő éves munkaideje) egyéb értékteremtő tevékenységre fordítható, vagyis a megoldás bevezetése **minőségjavulást hozott a munkavégzésben is**
  - számos alfolyamat (beleértve a teljes automatizált kárbejelentési és -kifizetési modellt az adott termékekhez kapcsolódóan) **papírmentessé** vált

**KÖSZÖNJÜK AZ ELISMERÉST,  
KÖSZÖNJÜK A FIGYELMET!**

