



KORZYŚCI Z UBEZPIECZEŃ WBUDOWANYCH

Hype na embedded insurance

W czasie pandemii Covid-19 radykalnie wzrosło zainteresowanie ubezpieczeniami typu *embedded insurance*. Choć pojęcie to już od jakiegoś czasu można było odnaleźć w anglojęzycznej literaturze branżowej, to w Polsce na ustach brokerów ubezpieczeniowych pojawiło się stosunkowo niedawno.

Korzyści osadzone w ubezpieczeniach

Ubezpieczenie tego typu jest więc oferowane w momencie największego zaangażowania klienta. Dzięki temu może on zwrócić uwagę na potencjalne ryzyko, z którym się wiąże dany produkt lub usługa.

Jest to również dobra okazja do edukacji przyszłych ubezpieczonych, szczególnie młodego pokolenia, w zakresie korzyści płynących z posiadania ochrony ubezpieczeniowej. Zławsza że rozwiązanie to często daje możliwość skorzystania z ubezpieczenia niedostępnego w indywidualnym procesie sprzedaży lub niewystępującego w modelu stand-alone. Masowa indywidualizacja oferty pozwala bowiem zaproponować tańsze opcje mikroubezpieczeń.

Ubezpieczenia osadzone w produktach

Głównym celem *embedded insurance* jest kompleksowe zaspokojenie potrzeb zakupowych klientów. Sprzedawca dostarcza dodatkową wartość w postaci ubezpieczenia, które zwiększa poczucie bezpieczeństwa nabywców.

Buduje to silną ścieżkę zakupową, której oczekuje dzisiejszy klient. W przyszłości znosi zaś ciężar określonych sytuacji kryzysowych mogących się pojawić w ramach obsługi posprzedażowej. Choć *embedded insurance* najczęściej kojarzy się z e-commerce, ma także zastosowanie w innych rodzajach handlu.

A co na tym zyskują ubezpieczyciele?

Z punktu widzenia zakładów ubezpieczeń *embedded insurance* daje dostęp

do wcześniej niewykorzystanych rynków. Dane klientów z dodatkowych (dotychczas niedostępnych) źródeł w połączeniu z nowymi technologiami mogą również służyć hiperpersonalizacji oferty (*contextual insurance*). Proste, niedrogi i dostosowane do indywidualnych potrzeb – to oczekiwane cechy *embedded insurance*.

Rozwój produktów oparty na danych ubezpieczonych (np. na ich aktywności i preferencjach) oraz uproszczony proces zawierania ubezpieczenia to jednak nie jedyne zalety tego rozwiązania. Przy odpowiedniej optymalizacji procesów biznesowych *embedded insurance* to przede wszystkim niższe koszty pozyskania klienta.

Embedded insurance wymusza tworzenie prostej zakresowo ochrony ubezpieczeniowej, która jest łatwa do zakomunikowania i potrzebna w danym momencie. Przyzwyczajają również klientów do miejsca zakupu polisy oraz stanowi szansę uczynienia z danego ubezpieczenia usługi codziennego użytku. Jednocześnie stwarza konieczność prowadzenia odpowiedniej edukacji ubezpieczeniowej, rozwoju przepisów prawa oraz opracowania kodeksu dobrych praktyk rynkowych.

dr Róża Błaś

kierowniczka
ds. programów affinity
Mentor SA

W tym artykule postaram się wyjaśnić, z czego może wynikać popularność tego rozwiązania. Wskażę korzyści jego zastosowania dla zainteresowanych stron.

Pojęciem *embedded insurance* określane jest ubezpieczenie wbudowane w proces zakupu produktu lub usługi, które chroni w zakresie związanym z ich posiadaniem lub użytkowaniem. Z ubezpieczeniem tym spotkasz się na przykład: rezerwując bilet lotniczy (ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży), dokonując zakupu sprzętu AGD lub RTV (ubezpieczenie sprzętu w razie jego uszkodzenia, zniszczenia lub utraty) czy też bukując nocleg na platformie wynajmu nieruchomości (ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej najemcy nieruchomości).



CIĄG DALSZY Z GU43

Inflacja i indeksacja w życiu

Inflacja na pozór jest zmartwieniem tylko oszczędzających, którym wartość zgromadzonego kapitału realnie się obniża. Ma ona jednak wpływ i na ubezpieczenia, sprawiając, że ochrona jaką posiadają, niezależnie od rodzaju polisy, może nie pokryć poniesionych strat związanych ze szkodą.

okresowej indeksacji składki. Może to mieć duże znaczenie w przypadku polisy na życie, kiedy wypłata świadczenia, np. w przypadku śmierci ubezpieczonego powinna zabezpieczyć finansową najbliższych. A niestety obecna sytuacja i powolna wywrotka inflacji, podnoszą koszty życia, „zjada” realną ochronę, która może nie wystarczyć, kiedy dojdzie do tragedii. Dlatego warto systematycznie zwiększać sumę ubezpieczenia, aby uniknąć problemów w przyszłości.

Celem indeksacji w ubezpieczeniu na życie jest ochrona przyszłych świadczeń przed spadkiem ich wartości w czasie. Obejmuje ona, że corocznie wypłata części należności klientowi jest tego świadczenia i regulacji co rok indeksacji swojej polisy, a części pozostałości dodatkowej informacji o tym, jak inflacja wpływa realnie na sumę ubezpieczenia i wysokość świadczeń.

W naszej komunikacji do klientów w jasny sposób przekazujemy, co to oznacza i zachęcamy do skorzystania z indeksacji swojej polisy. Działając zalecamy sobie sprawę i tego, że wysoka inflacja wpływa również na koszty życia i w takiej sytuacji decyzja o podwyższeniu składki może być trudna. Dlatego zdecydowanie na indeksację klientom dajemy wybór pomiędzy całym a połową wskaźnika indeksacji – mówi Robert Warkowski, dyrektor Działu Obsługi Klientów Indywidualnych w Unum Życie.

Długość może odgrywać tutaj profesjonalny doradca, którego zadaniem nie jest tylko sama sprzedaż polisy, ale zapewnienie także odpowiedniej obsługi w całym okresie jej trwania. Wydaje się, że coraz więcej osób zdaje sobie sprawę z konieczności indeksacji sum ubezpieczenia. I jeżeli tylko op-

tacja finansowa klientów nie ulegnie pogorszeniu nie powinno być przeszkód, aby zaprogramować zmianę warunków ubezpieczenia w postaci zwiększenia wysokości ochrony.

– Dostarczamy naszym świadczeniobiorcom ubezpieczeniowym wiedzę, która nie tylko objawia się w algorytmie po wyborze sumy, ale też w składowości do indeksacji polisy. Ponad 1/4 naszych klientów indeksację swojej polisy – dodaje Robert Warkowski.

Takie podejście powinno stać się zwykłą praktyką w podjęciu do ubezpieczenia – w zasadzie niezależnie od tego, co ma być przedmiotem ochrony. W odniesieniu do zabezpieczenia posiadanej majątku jest on ważny, ale jeśli chodzi o rzecz najcenniejszą, czyli życie, wydaje się być najważniejsza.

Grzegorz Piotrowski
gpiotrowski@gu.pl

O ile w przypadku ukończenia najwcześniejszych sytuacji taka może nie być jeszcze wieloletnim kapitałem, a ty przy ubezpieczeniu na życie może być nawet poważniejszą koniecznością.

Każde ubezpieczenie, aby spełniało swoją rolę, musi być jak najlepiej dopasowane do sytuacji klienta i jego potrzeb w zakresie koniecznej ochrony. Jednak z uwagi na to, że sytuacja ubezpieczonego może w trakcie trwania polisy ulec zmianie, warto co pewien czas dokonać analizy aktualnych potrzeb, ale nie należy też zapominać o sumie ubezpieczenia. Jej wysokość musi być dopasowana do wymagań klienta, co może ze sobą wiązać