



Gondoskodó Biztosító Program az Alfa Biztosító számára

Kik vagyunk mi?



Bácsi Nelli
BCE



Péter
Veronika
BCE



Takács Ákos
BCE

Biztosítársak

Gondoskodó Biztosító Program



Kihívás

Az Alfa Biztosító piaci részesedését növelni kell, úgy, hogy nem várható magának a piacnak a növekedése



Stratégia

A konkurenszektől elcsábítunk fogyasztókat az árak csökkentésével, a szolgáltatás minőségének növelésével és differenciálásával, mindezt mesterséges intelligencia felhasználásával



Stratégia pillérei

Automatizáció

A cég folyamatainak automatizálása mesterséges intelligencia segítségével

Modernizáció

Mesterséges intelligencia és drónok segítségével hatékonyabb és új mélységekbe törő folyamatok

Személyi AI asszisztens

Ügyfeleket motiválni a saját AI-on alapuló asszisztens használatára, aki segít nekik az egészségük és értékeik megőrzésében



Hatás

Gyorsabb és költséghatékonyabb az ügyintézés

Minőségibb szolgáltatások, pontosabb előrejelzések

Kiterjedtebb szolgáltatás és elővigyázatosabb fogyasztók



NETWORK SEARCH

BUSINESS

- VIDEO
- MUSIC
- FILMS
- SEARCH
- CONTACTS
- MESSAGES



04

24

- SHOW BUSINESS
- NETWORK
- MUSIC
- CINEMA
- BUSINESS/FINANCE
- WORLD NEWS

- CULTURE
- ECONOMIC
- FINANCE
- BUSINESS
- MEDIA
- PEOPLE
- CREATIVE
- TUTORIALS
- INVESTMENT
- NETWORKING

1201011101010001

001010101000101

110101011100101011

1101010020011011

1111011011101110110

1011010101010101

1111110001011111011010

101101010111

1010111010101010101

011001111110101

111110101010101010101

0110101011111111

- SHOW BUSINESS
- NETWORK
- MUSIC
- CINEMA
- BUSINESS/FINANCE
- WORLD NEWS

NETWORK SEARCH

- PEOPLE
- FORUMS
- MAIL
- SHOW
- BUY
- SALE

WORLD

LOADING 100%

WORLD MEDIA

04

24

- SHOW BUSINESS
- NETWORK
- MUSIC
- CINEMA
- BUSINESS/FINANCE
- WORLD NEWS

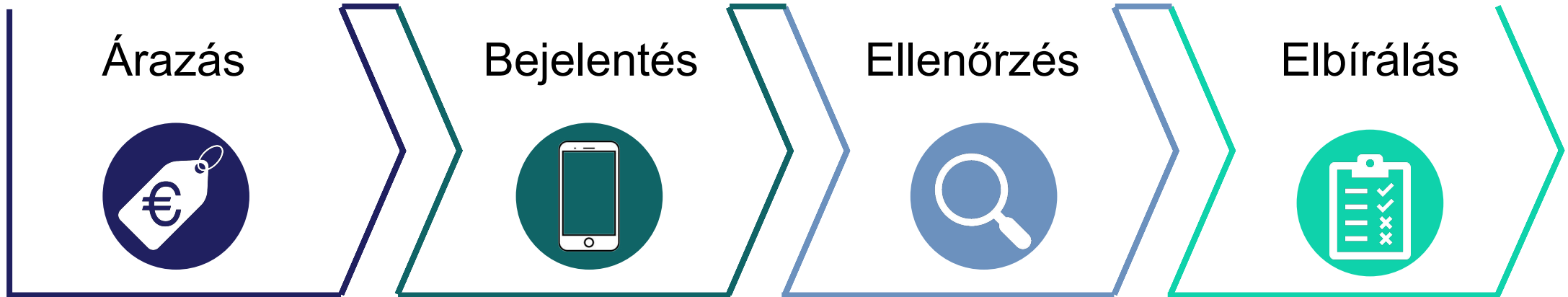
WORLD

Elemzés

NETWORK SEARCH

- CULTURE
- ECONOMIC
- FINANCE
- BUSINESS
- MEDIA
- PEOPLE
- CREATIVE
- TUTORIALS
- INVESTMENT
- NETWORKING

A kárrendezés teljes folyamatában megfigyelhetőek AI alapú megoldások



- ✓ Személyre szabott biztosítás AI segítségével
- ✓ Árazás az ügyfél szokásai és tulajdonságai alapján

ELEMZÉS



- ✓ AI vezérelt chatbot
- ✓ Big data használat
- ✓ Elbírálás és kifizetés 3 másodperc alatt
- ✓ Papírmunka nélkül

STRATÉGIA



- ✓ Predikciós algoritmus csalások felfedezésére
- ✓ Költségcsökkentés hamis kérelmek elutasításával

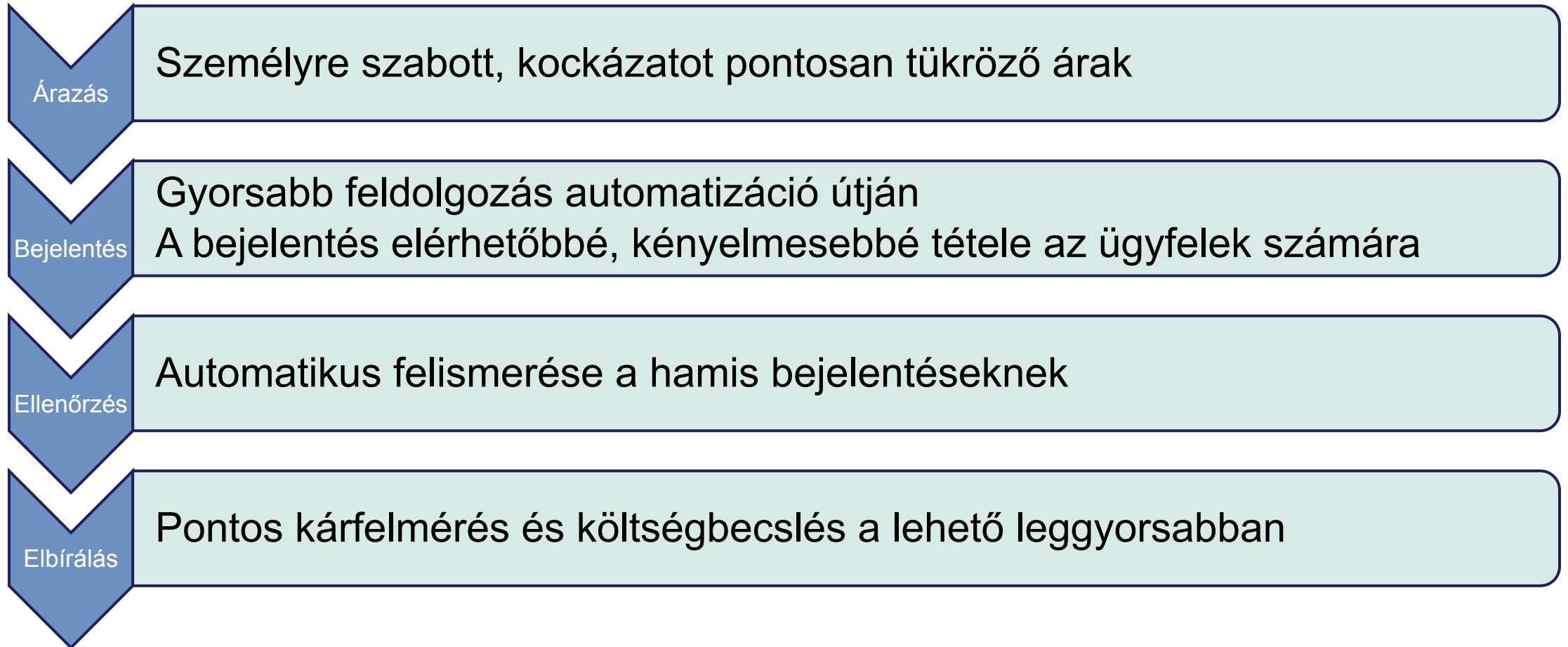
IMPLEMENTÁCIÓ



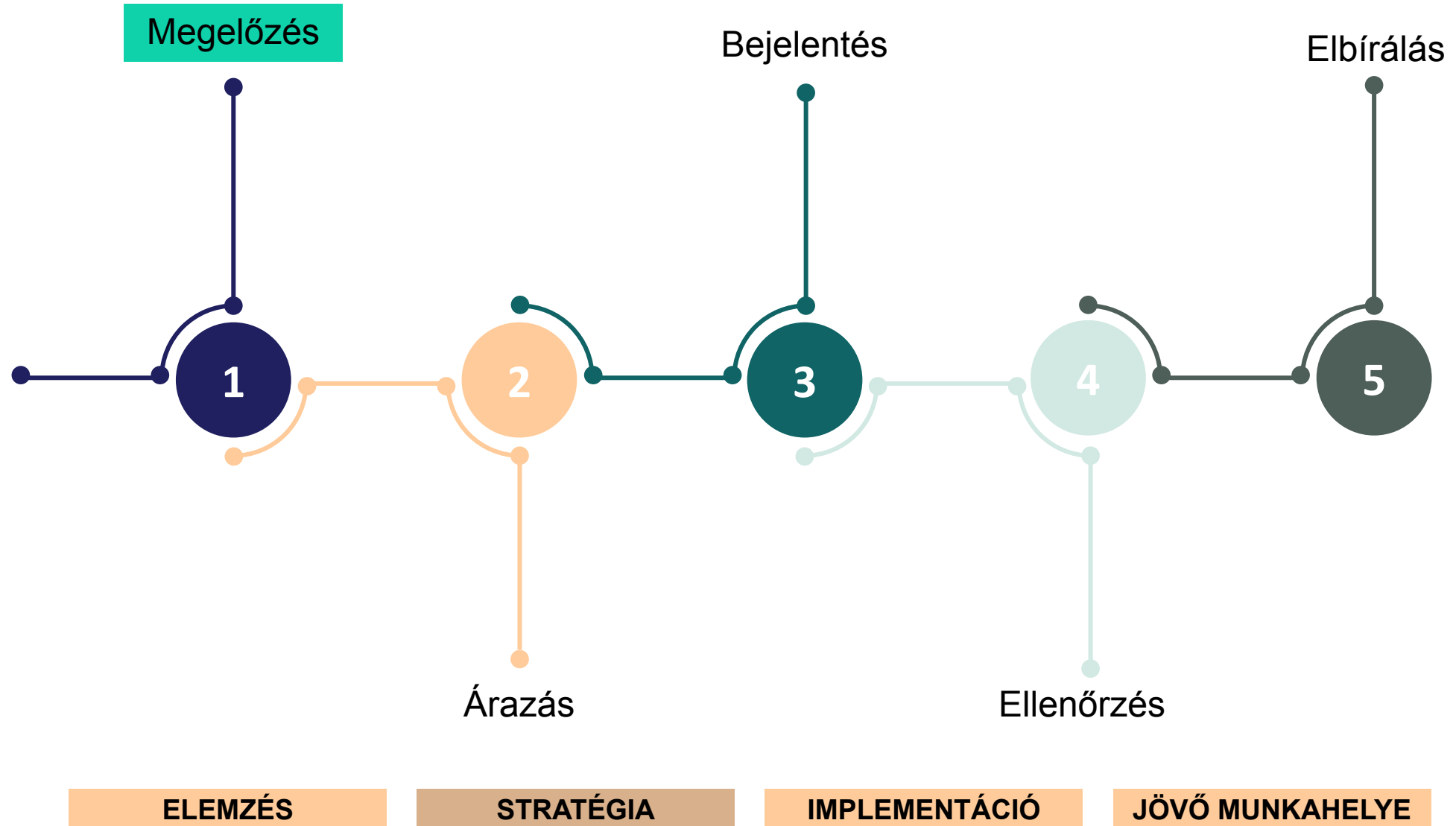
- ✓ AI alapú számítógépes rendszer sérült autók kárfelmérésére
- ✓ Jelentősen gyorsabb feldolgozási idő

JÖVŐ MUNKAHELYE

Stratégiánkat a kárrendezés folyamatain végighaladva különböző célok alapján hoztuk létre



A stratégiánk a kárrendezés teljes folyamatára kitér



A Gondoskodó Biztosító Program elsődleges célja a megelőzés



Életbiztosítás

Nem-életbiztosítás

Mit?

Egészségügyi tanácsok és biztosítás ötvözése

Balesetek és rablások megelőzése

Hogyan?

Okosórába beépített IoT szenzor: aktivitás és szívritmus

Árazáson keresztül az egészséges életmód jutalmazása

Figyelmeztet a gyógyszer bevitelére

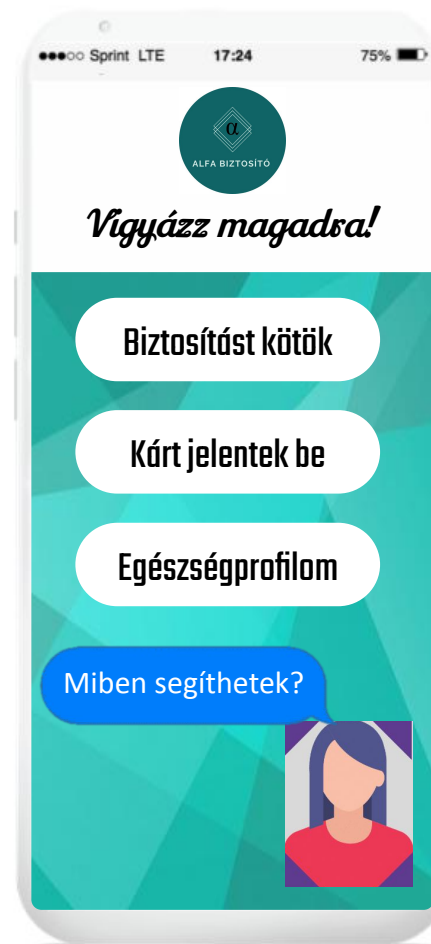
Gépjármű- és lakásbiztosítás tulajdonosoknak értesítés a közelgő rossz időről

Korábbi bejelentések alapján figyelmeztetés a rablások gyakori helyszíneire

Miért?

Minőségibb szolgáltatás, később jelentkező fizetési kötelezettség

Kevesebb kifizetés, óvatosabb ügyfelek



ELEMZÉS

STRATÉGIA

IMPLEMENTÁCIÓ

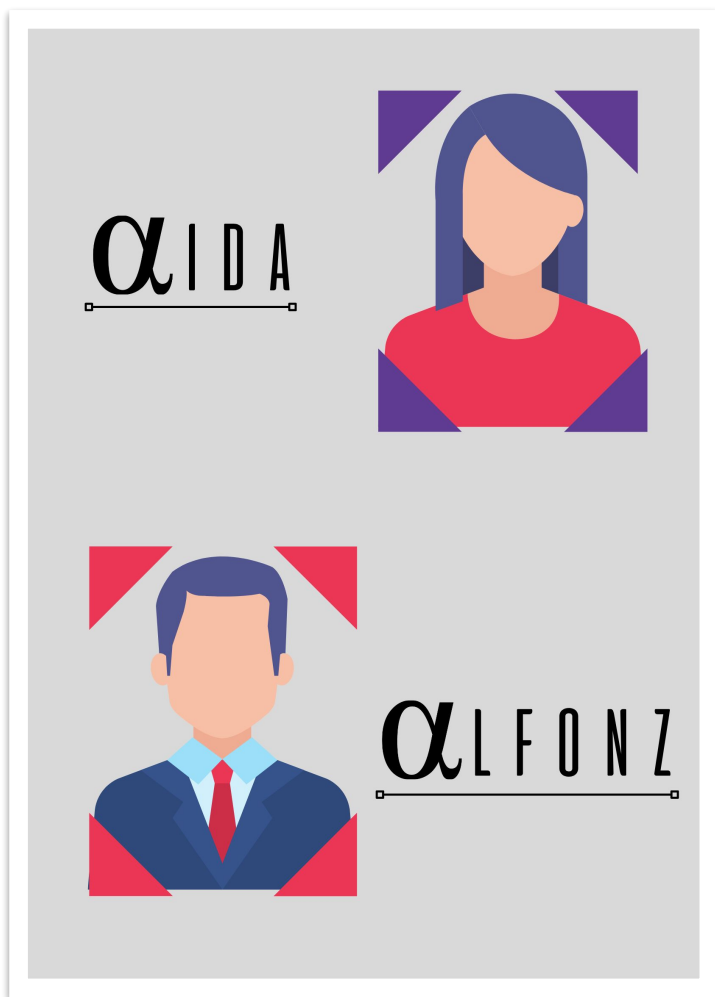
JÖVŐ MUNKAHELYE

Az Alfa Biztosító számára kifejlesztett alkalmazás személyes asszisztensként szolgál az ügyfél biztosításához

Személyre szabható IT asszisztens

Online szerződéskötés és kárbejelentés

Egészséges életmódra ösztönző tippek

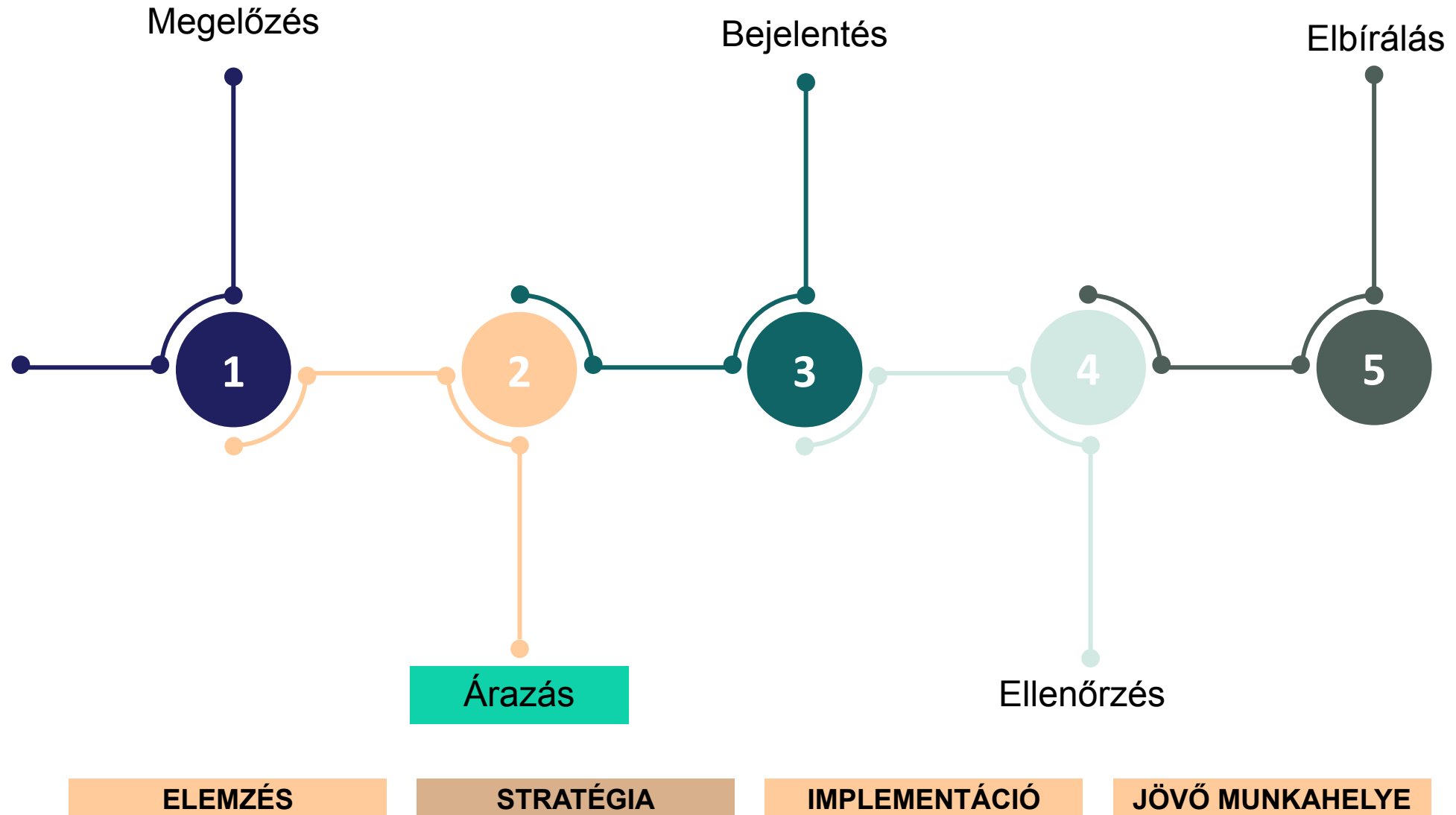


Chatbot funkció

Díjkalkuláció

Fizetési módszer meghatározása

A stratégiánk a kárrendezés teljes folyamatára kitér



Az árazás újdonságát a különböző AI megoldásokat tartalmazó funkciók használásához tartozó kedvezmények jelentik

Alapdíj

- Biztosítástípusonként egyedi havidíj (a jelenlegi rendszerre építve)

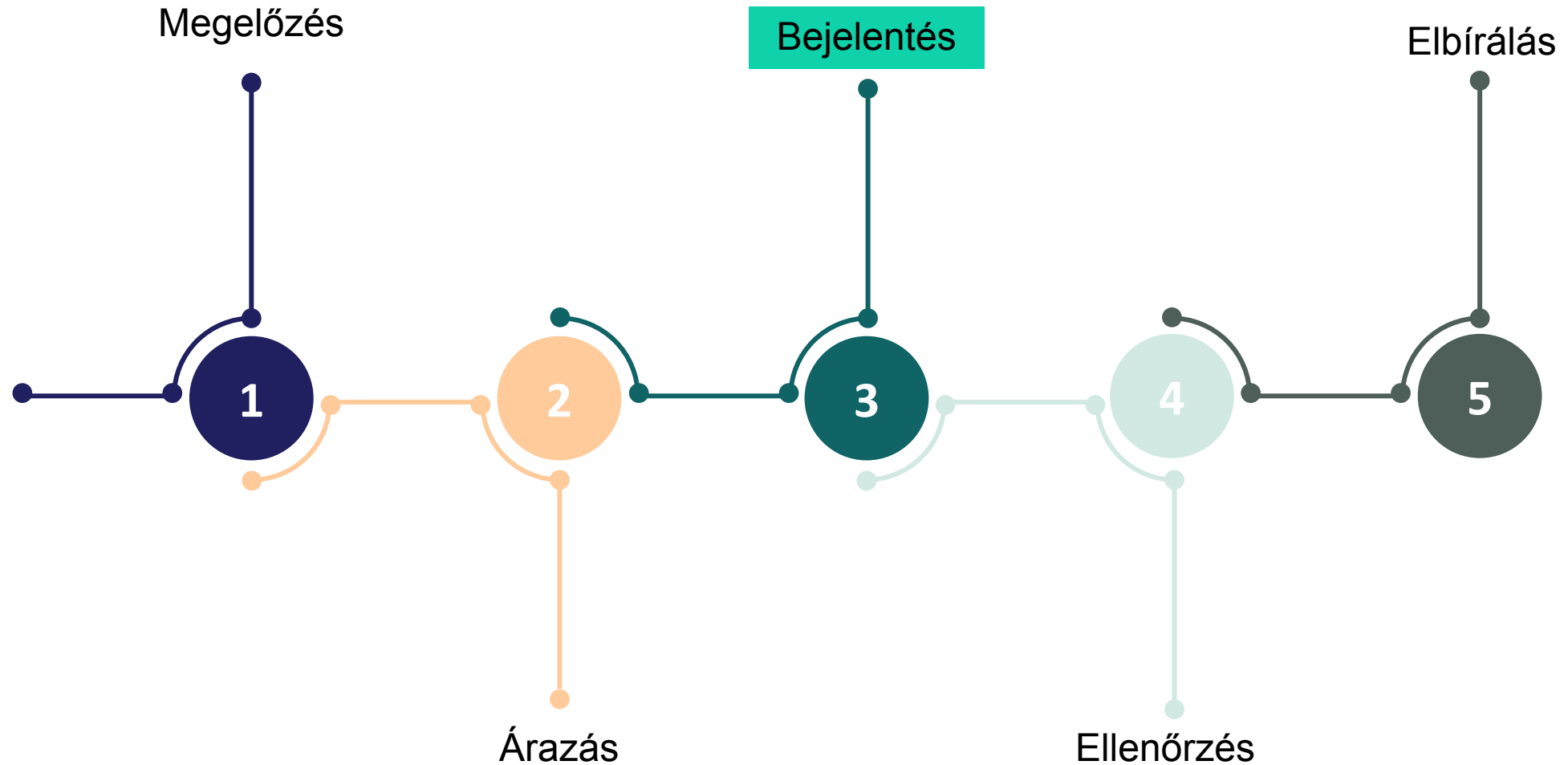
- Kedvezmények

- Kockázatot csökkentő tulajdonságokért kedvezményeket kínálunk
- Például:
 - életbiztosításnál igazolás a jó egészségügyi állapotról
 - gépjármű-biztosításnál a büntetlen előéletű sofőröknek
 - IoT szenzorral felszerelt eszközök használatáért

+Prémiumok

- Kockázatot növelő tulajdonságokért kockázati prémiumot számolunk fel
- Például:
 - életbiztosítás megkötésekor: dohányzás, sportolás hiánya
 - utasbiztosításnál mennyire kockázatos módon és helyre utazik

A stratégiánk a kárrendezés teljes folyamatára kitér



ELEMZÉS

STRATÉGIA

IMPLEMENTÁCIÓ

JÖVŐ MUNKAHELYE

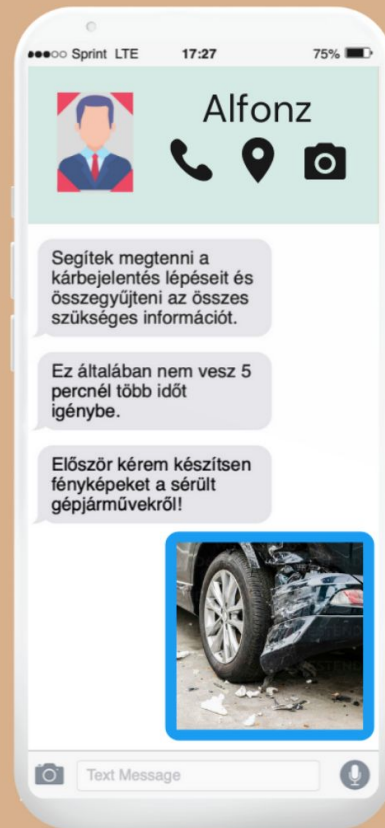
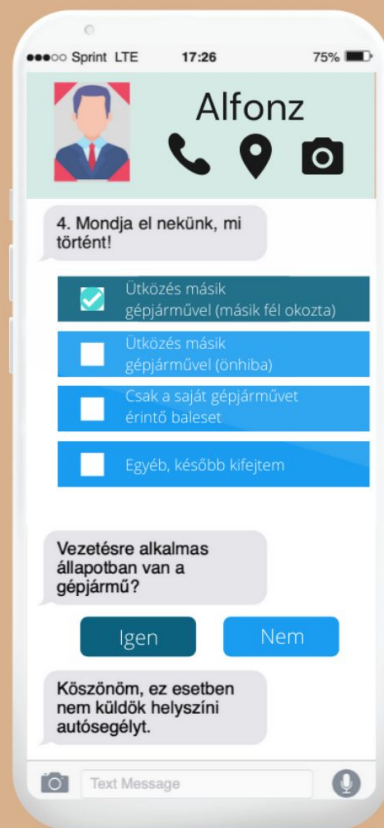
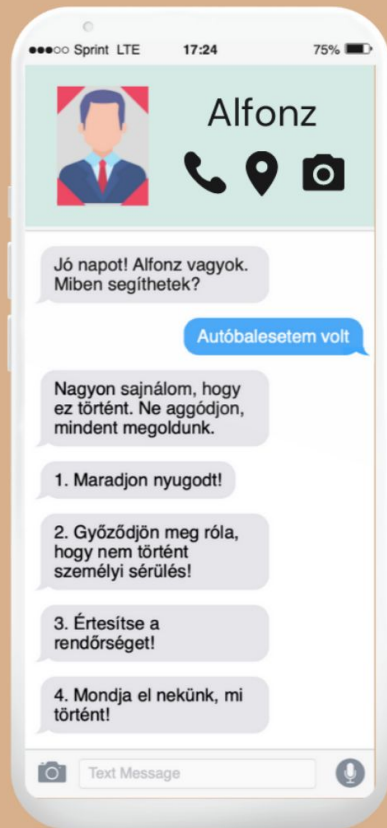
A kárbejelentés lehetséges csatornáí

Hol segíthet az AI?

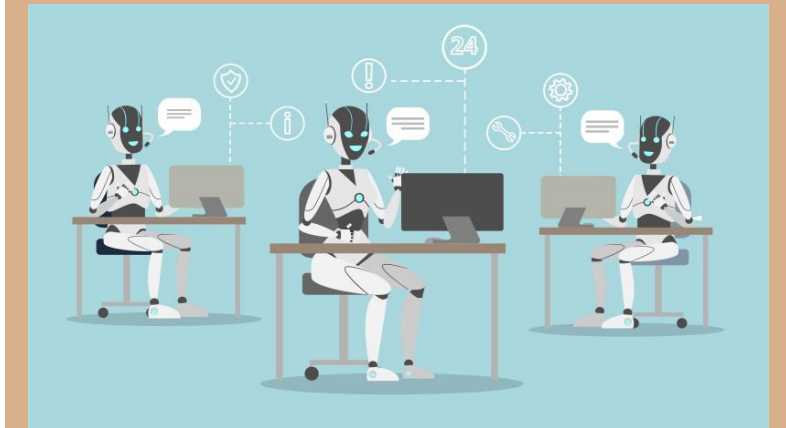


Kárbejelentés az Alfa Biztosító telefonos applikációján keresztül

□ AI-alapú chatbot áll rendelkezésre

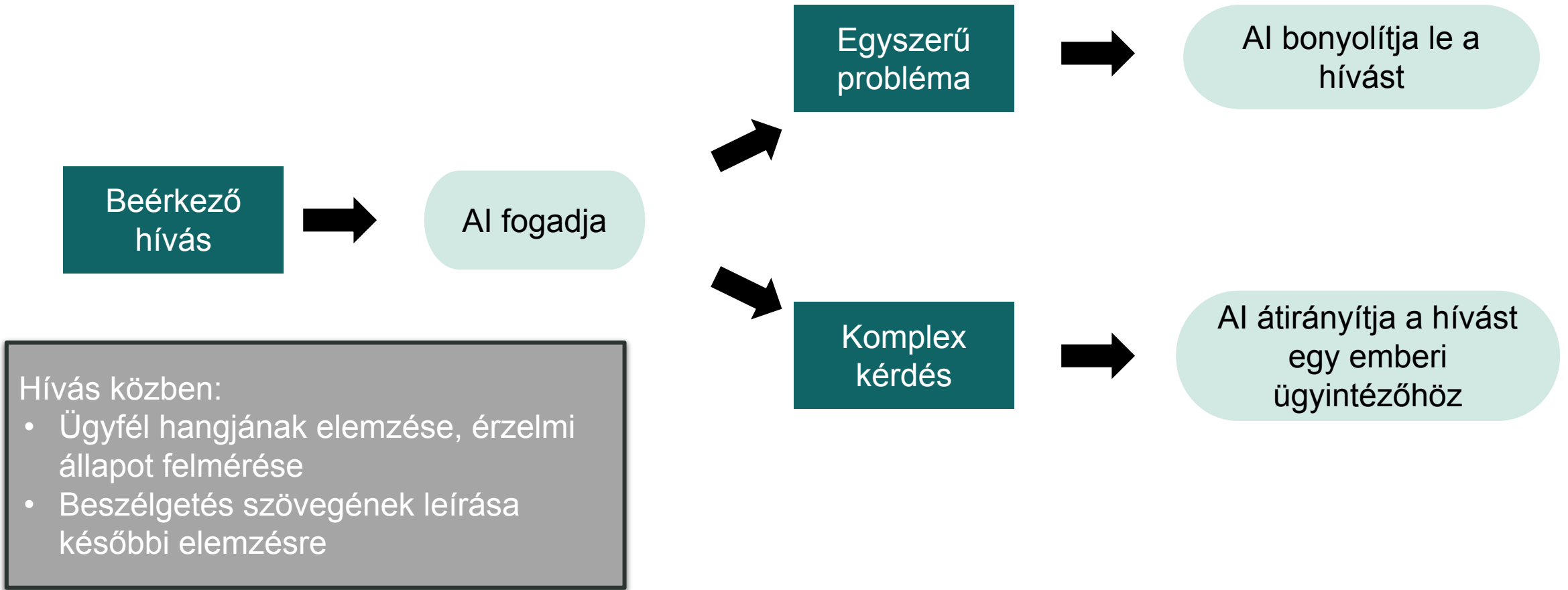


AI asszisztens felhívása
□ Automatizált telefonos rendszer

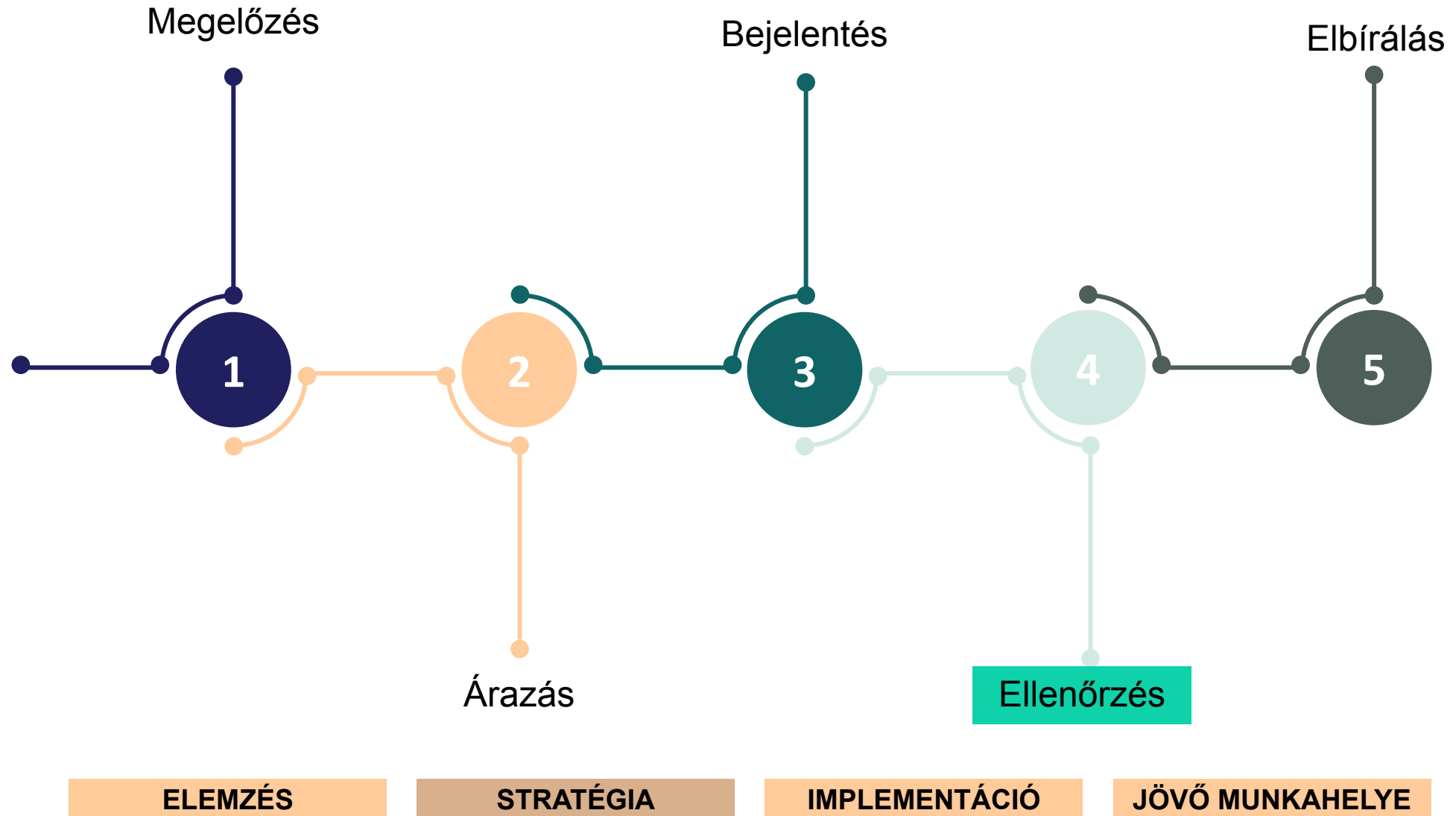


Hagyományos bejelentés:
személyesen a társaság valamely irodájában

Telefonos AI asszisztens



A stratégiánk a kárrendezés teljes folyamatára kitér



A mesterséges intelligencia használata hatékonyabbá teheti a csalások megelőzését

Kárfelmérés közben

Drónok alkalmazása
beépített AI rendszerrel



A drón által felvett képek
egyből a biztosító céghez

kerülnek



Megbízhatóbb adatok

ELEMZÉS

Videó az ügyfélről

Az AI-alapú arcfelismerő
rendszer rájön, ha egy csaló
több névről jelentkezik be



A modern rendszereket még
a paróka, smink se zavarja

össze

STRATÉGIA

Az ügyfél tulajdonságai alapján

Csalás-felismerő algoritmus
felállítása különböző tulajdonságok
alapján



Pl. végzettség, kár súlyossága



Ebben segítséget nyújt a korábbi

csalások adatainak elemzése

JÖVŐ MUNKAHELYE

Az országban drónpontok létesítésére kerül sor, ahonnan a drónok az applikáció segítségével hívhatók a baleset vagy a lakásban történt káresemény helyszínére

Drónok tulajdonságai

155km²-es hatótáv

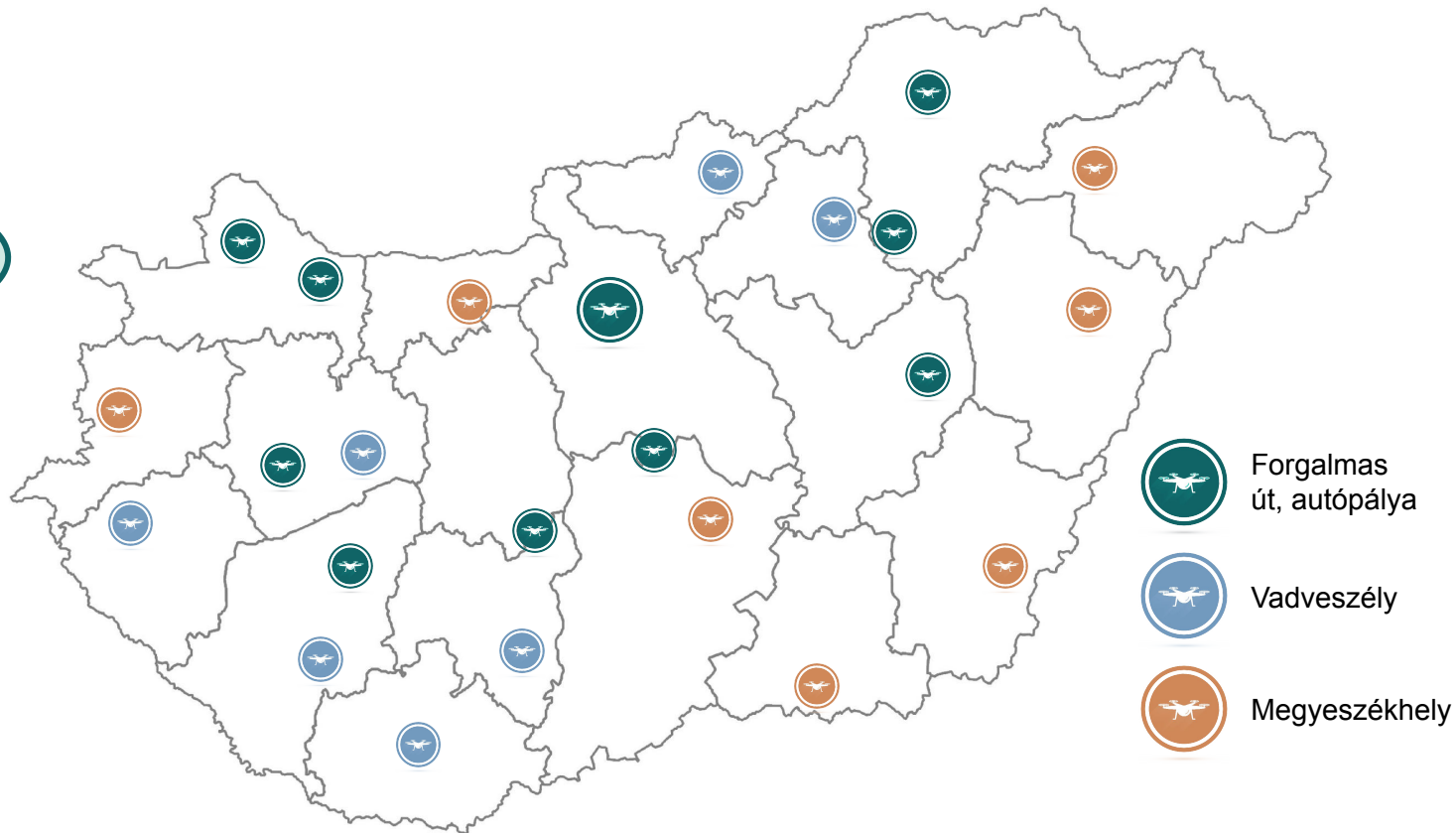
Balesetek és lakáskárok felmérése

Piaci ár: 279eFt

Drónok használatának előnyei:

- ✓ Beépített AI segítségével alkalmas a karcolások, törések, nyomódások felmérésére
- ✓ Az adatok automatikusan továbbításra kerülnek a kár mértékének és a kifizetés összegének kalkulálásához

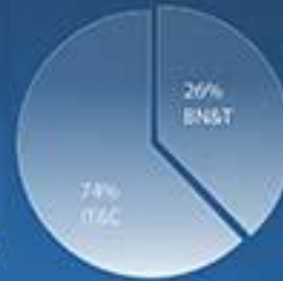
A drónok elsősorban a veszélyesebb útszakaszok közelében és a megyeszékhelyeken lesznek elhelyezve



Projected sales of main products



Distribution of market share among the major industry players



Distribution of market share among the major industry players: IT & C and BN & T was 74% and 26% percent respectively. A further change in the economic situation in the market will be characterized by a more equal distribution of market share major players

Share of market activity



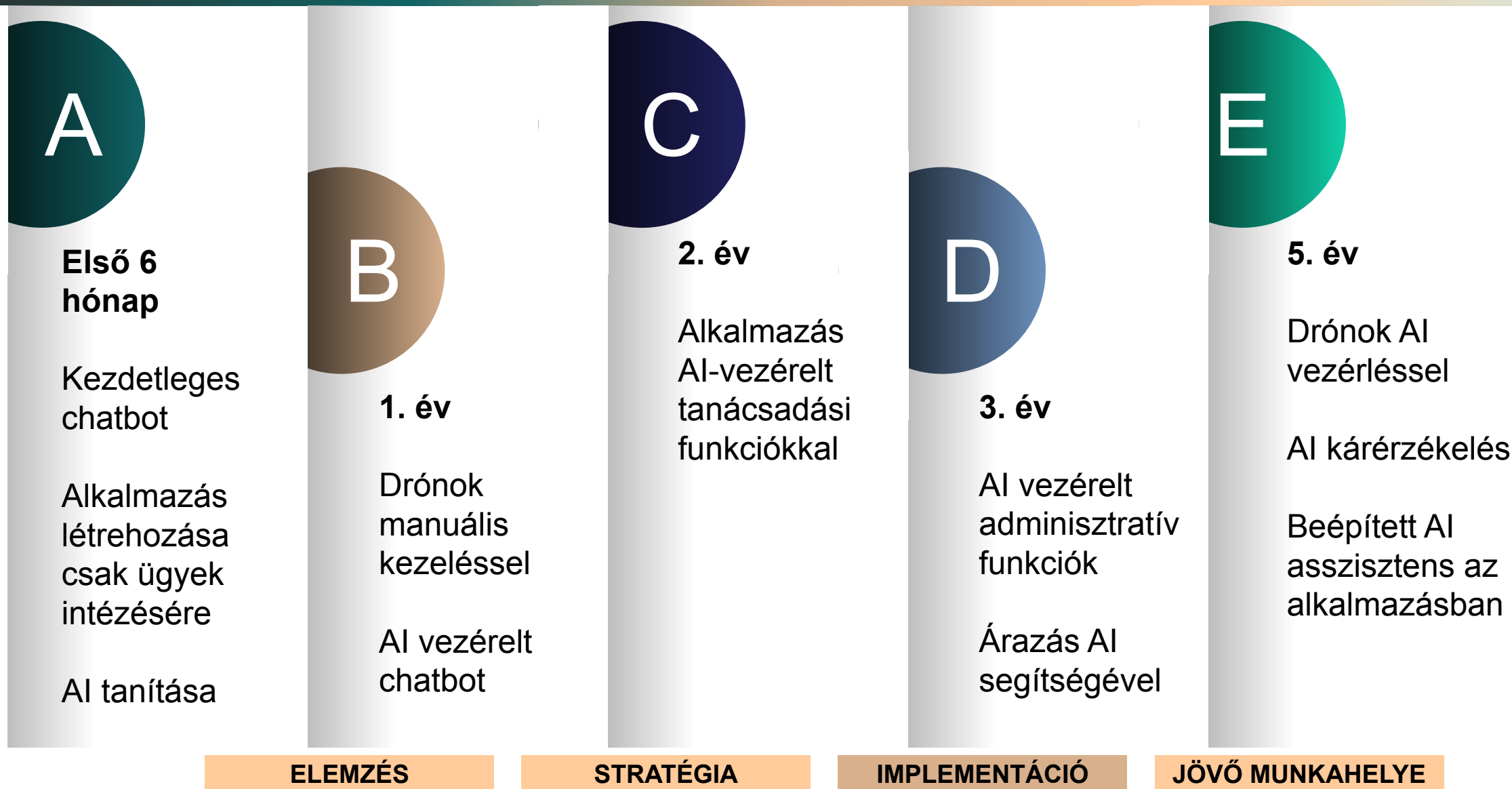
Changes in the activity of the active and passive market is uncertain. Established positive trends in various market segments.

Projected sales of main products



Implementáció

A program komplexitása megkívánja, hogy a stratégia implementációja mérföldkövekre legyen bontva



A kezdeti befektetés a program sikeressége esetén 3 év alatt megtérülhet

Tevékenység	Költség
Drónok beszerzése	7 000 000 Ft (egyszeri költség)
Applikáció fejlesztése	54 000 000 Ft (egyszeri költség)
Szerverköltségek	150 000 Ft/év
Alkalmazás naprakészen tartása	190 000 Ft/év
AI fejlesztése	6 260 000 Ft/év
Informatikai továbbképzés költsége	67 000 000 Ft (1. évben merül fel)

Saját becslés és piackutatás alapján



A jövő munkahelye

A jövő munkahelye

Az AI-stratégia hatása

Feladat: a munkatársak képzése különböző szinteken az AI-ról

Menedzsment	AI felelős	Jogi részleg	Etikai bizottság
<ul style="list-style-type: none">• Alapvető ismeretekre van szükség az AI cégen belüli megjelenéséről és a veszélyeiről• Keretek megalkotása: célok, felelősség, értékrend, erőforrások	<ul style="list-style-type: none">• Új pozíció• A cégen belüli AI-használat felügyelete, fejlesztése• Az AI-ról szóló képzés koordinálása	<ul style="list-style-type: none">• A folyamatosan változó AI-szabályozás figyelemmel kísérése• Adatkezelés megfelelése a GDPR-nak	<ul style="list-style-type: none">• Az adatok felhasználása és az AI által szabályozott folyamatok megfelelnek-e a cég értékrendjének• Példa: a viselkedés-alapú árazás etikus-e

ELEMZÉS

STRATÉGIA

IMPLEMENTÁCIÓ

JÖVŐ MUNKAHELYE

A jövő munkahelye

Milyen trendeket figyelhetünk meg?

1.

Az IT-szakértelem fontossága megnő a biztosító cégeknél

- Informatikai továbbképzések az alapszintű felhasználói ismeretek elsajátításához

Az automatizáció miatt az alacsony hozzáadott értékű pozíciók elértéktelenedhetnek vagy átalakulhatnak

2.

- Bizonyos feladatok személyes elvégzését leválthatja az AI munkájának ellenőrzése és korigálása
- Mesterséges intelligencia fejlesztő, drónpilóta képezés prominensebb lesz

3.

A digitalizáció révén könnyebb az otthoni munkavégzés

- Home office egyre jellemzőbbé válik
- A kevésbé sürgős feladatokat lehet a hagyományos munkaidőn kívül teljesíteni
- Az adatoknak elérhetővé kell válni a munkahelyen kívül is
- Növekvő adatbiztonsági elvárások a rendszerrel és a munkavállalókkal szemben is
- Társadalmi jóllét növekedhet

A jövő munkahelye

Egy biztosítási dolgozó napja 2030-ban

Egy átlagos munkanap



Reggel rugalmas kezdés

- könnyebbség a családosoknak

Dél előtt: home office

- feladat: az AI által elbíralt kárrendezés ellenőrzése

Munka közben előre ütemezett pihenők

- cég által elvárt időszakos mozgás az egészség megőrzéséért



Délután: hagyományos munkahely

- fontos a személyes kapcsolat, találkozás a kollégákkal

A jövő munkahelye: zöld, közösségi terekkel

Mindezt heti 4 napban





Köszönjük
a figyelmet!

1. Vezetői összefoglaló

2. Elemzés

2.1 Piackutatás

3. Stratégia

3.1 Célok

3.2 Gondoskodó Biztosító

3.3 Applikáció

3.4 Árazás

3.5 Chatbot

3.6 Telefonos AI asszisztens

3.7 Csalások megelőzése

3.8 Drónok használata

4. Implementáció

4.1 Fontosabb mérföldkövek

4.2 Pénzügyi vonzat

5. A jövő munkahelye

5.1 Az AI stratégia hatása

5.2 A jövő trendjei

5.3 Egy átlagos munkanap

Chatbot előnyei

Alkalmazás funkciói

Gépjárműkár felmérése

Az árazás háttere

Az árazás bemutatása

Az ügyfelek az app-ban chatboton keresztül érhetik el az Alfa Biztosítót

A chatbot előnyei

0-24 elérhető



Lehetőség azonnali bejelentésre

Alapkérdésekre gyors és pontos válasz



Bizalom és transzparencia

Sztenderdizált adatgyűjtés



Elemzés könnyítése

Megszemélyesített AI



Erősebb brand image

ALIDA



ALFONZ

Az alkalmazáson belül elérhető szolgáltatások ágazatok szerint differenciálva



Miben segíthetek?

- ✓ Kárbejelentés
- ✓ Információnyújtás
- ✓ Adatgyűjtés
- ✓ Kármegelőzési tanácsok

Lakás-biztosítás

- Időpont-egyeztetés kárszemléről
- Visszajelzés kérése a biztonsági rendszer riasztása után (IoT)
- Értesítés extrém időjárási jelenségekről

Életbiztosítás

- Érzékeny téma
- Bejelentés inkább személyesen
- Fókuszban az információszolgáltatás

Gépjármű-biztosítás

- Helyszíni autósegély hívása
- Drón kiküldése kárszemlére
- Fénykép alapú kárbecslés
- Értesítés extrém időjárási jelenségekről

AI használata a gépjárműkár becslésére

Computer vision technológiát használó drónok

VAGY

Alkalmazáson keresztül beküldött, az ügyfél által készített képek



Segítség a baleset rekreálásában (annak megállapítása, ki volt a hibás)



Javíthatóság megállapítása



Becslés a javítás költségeiről



Az árazás háttere

Kockázati faktorok becslése

- Milyen kockázati faktorok léteznek?
- Az adott ügyfél mennyire érzékeny az egyes kockázati tényezőkre?

Adatok elemzése

- A cég régi eseteinek teljeskörű digitalizálása, betanítása az AI-nak (machine learning)
- Adatbányászat a big data-ból és az új esetek tanulságainak folyamatos levonása
- Előny: 20 éves múlt a piacon, nagy mennyiségű adat

Árazás bemutatása egy életbiztosítás példáján keresztül



Alapdíj

2200 Ft / hónap

Életkor prémium

< 18	+ 270Ft
18 - 30	+ 230Ft
30 - 50	+ 190Ft
50 - 70	+ 150Ft
70 +	+ 100Ft

Egészség tényezők

Dohányzás	+ 400Ft
Rendszeres Alkoholfogyasztás	+ 300Ft
Rendszeres sportolás	- 450Ft

Ügyfél tényezők

Alkalmazás letöltése	- 150Ft
Okosóra	- 210Ft
Fedélzeti monitor	- 300Ft

Egy 38 éves, rendszeresen sportoló ügyfél biztosítása, aki okosórával az alkalmazáson keresztül méri futásának idejét:

$$2200\text{Ft} + 190\text{Ft} - 450\text{Ft} - 150\text{Ft} - 210\text{Ft} = 1580\text{Ft/hó}$$