

Zmieniamy dane we wspólne korzyści

To idea przewodnia pierwszej Strategii Danych TUV PZUW na lata 2023–2024. Nadaliśmy jej nazwę „Więcej wiedzy”. Dzięki tej wiedzy chcemy rozwijać nasze produkty i usprawniać obsługę, aby lepiej odpowiadać na potrzeby i oczekiwania ubezpieczonych. Chcemy skuteczniej diagnozować ryzyka i im zapobiegać, aby ograniczać koszty ubezpieczenia.

TOMASZ KARUSEWICZ
Członek Zarządu TUV PZUW

Ubezpieczenia wzajemne opierają się na solidarności i współpracy ubezpieczonych, a nie działalności dla czystego zysku. Ich zasadą są wspólne korzyści. Dlatego tak ważne jest korzystanie ze wszystkich narzędzi i metod, aby te korzyści maksymalizować. Droga do tego jest m.in. umiejętne zarządzanie danymi.

Z danych można czerpać informacje, z informacji – wiedzę, a dzięki niej podejmować trafne decyzje biznesowe. Naszym celem jest zdobycie możliwie szerokiej wiedzy z każdego obszaru naszej działalności. Na tej wiedzy zamierzamy opierać swój rozwój i dzięki niej zdobywać rynkową przewagę.

SZYBSZY ROZWÓJ

W ciągu siedmiu lat od powstania TUV PZUW stał się największym towarzystwem ubezpieczeń wzajemnych w Polsce. Ze startu przekształcił się w sporych rozmiarów korporację. Z ponad miliardem złotych zebranej w zeszłym roku składki stał się istotną częścią grupy PZU i istotnym graczem na całym rynku ubezpieczeń majątkowych.

Dynamiczny rozwój, poszerzenie oferty produktowej i wzrost liczby członków Towarzystwa, którą podwoiliśmy w ciągu czterech lat, wiąże się także z pozyskiwaniem coraz większej ilości danych. Ich gromadzenie i przechowywanie nie jest dla nas celem samym w sobie. Atutem sprawnej i nowoczesnej organizacji jest ich umiejętne wykorzystanie w imię wzajemnych korzyści ubezpieczyciela i ubezpieczonych. I taki cel sobie stawiamy.

Pierwsza Strategia Danych, przyjęta przez zarząd TUV PZUW, to odpowiedź na wyzwania przyszłości. Ma wspierać strategię biznesową Towarzystwa, do której dostosowaliśmy czas jej trwania. Będzie udoskonalana i rozwijana. W przyszłości powstaną kolejne. Rozpoczyna proces strategicznego podejścia do tej dziedziny i budowy kultury danych w organizacji, a więc ma uświadamiać, jak są one istotne, jak mogą usprawniać pracę, przyczyniać się do rozwoju i „pracować” na sukces.

SPRAWNOŚĆ I ELASTYCZNOŚĆ

Strategia Danych to nie wszystko. Podejście do tego obszaru musi być usystematyzowane, zorganizowane i zaplanowane. Dlatego wraz z przyjęciem Strategii, w ramach szeroko pojętego obszaru zarządzania danymi, powołaliśmy dwa nowe podmioty.

Pierwszy to Biuro Zarządzania i Analityki Danych, które na bieżąco zajmuje się procesami i je rozwija, testuje nowe rozwiązania, szkoli pracowników, robi analizy. Drugi to Komitet Danych, który składa się z przedstawicieli poszczególnych obszarów biznesowych, m.in. produktów, sprzedaży, obsługi szkód, reasekuracji i kontrolingu.

Za niezwykle istotne uznaliśmy stworzenie i rozwój własnego obszaru analitycznego. Zwracamy uwagę na jakość danych

i na to, jak je efektywnie wykorzystać. Szukamy różnego rodzaju zależności w zbiorach danych, tzw. asocjacji. Wyciągamy z nich wnioski. Dociekamy, dlaczego w jednym obszarze jest więcej szkód, a w innym udaje się ich unikać.

Analityka danych umożliwia minimalizowanie ryzyka. Pozwala przejść od ogólnych wskaźników do konkretnych zdarzeń, które na nie wpływają, a dzięki temu precyzyjnie określić obszary wymagające działań prewencyjnych lub korygujących. Pomaga zaplanować takie działania i je zaimplementować.

Lepsza jakość danych i nowe narzędzia wesprą wiele kluczowych obszarów: przede wszystkim sprzedaż – o lepszą ofertę, szkody – o lepszą obsługę, ryzyko ubezpieczeniowe i regulacyjne, aktuariat czy reasekurację. Ponadto usprawnią bieżące procesy związane ze sprawozdawczością. Wyliminują błędy przy procesach wymagających obliczeń.

KORZYŚCI DLA UBEZPIECZONYCH

Na początku i na końcu jest klient. To jemu podporządkowane są nasze działania. Umiejętna analiza danych służy rozpoznaniu potrzeb i wymagań klientów, lepszemu dopasowaniu oferty, usprawnieniu obsługi i automatyzacji procesów. Pozwala na oszczędność czasu i kosztów.

Wiedza pozyskiwana z danych pozwala lepiej określić prawdopodobieństwo szkody i jej przeciwdziałać. Pomaga w diagnozowaniu problemów i wypracowaniu adekwatnych rozwiązań. Prowadzi do ograniczania liczby niepożądanych zdarzeń. Rezultatem są niższe koszty ochrony ubezpieczeniowej, a więc także korzyści dla klienta. Dlatego ideą przewodnią Strategii Danych jest misja: „Zmieniamy dane we wspólne korzyści”. To nawiązanie do misji TUV PZUW, która streszcza się w haśle: „Więcej wspólnych korzyści”. To nasz nadrzędny cel, w który idealnie wpisuje się Strategia Danych. □

Wyznaczamy trendy, odpowiadamy na wyzwania



Im większa siła, tym większa odpowiedzialność. Im większa odpowiedzialność, tym większe wyzwania. Strategia Danych służy temu, aby im sprostać. Jako TUV PZUW po ponad 60 latach przywróciliśmy ubezpieczenia wzajemne w sektorze korporacyjnym. Staliśmy się liderem i motorem tego rynku. Odwołując się do tradycji, stawiamy na nowoczesność. Wyprzedzamy rynek, wprowadzając takie nowatorskie rozwiązania, jak bezpłatne audyty bezpieczeństwa, proaktywna obsługa szkód czy wsparcie ubezpieczonych w komunikacji kryzysowej. Wiedza wynikająca z analizy danych będzie prowadzić do rozwijania kolejnych ambitnych projektów.

RAFAŁ KILIŃSKI, Prezes TUV PZUW