

europ assistance
you live we care

**Robert Jeziolowicz, dyrektor ze Związku Banków Polskich;
Ryszard Grzelak, prezes zarządu Europ Assistance Polska Sp. z o.o.**

V FORUM ASSISTANCE
**Innowacje technologiczne
i design thinking w bancassurance**

czytaj na str. 5

9 771 428 750112 23



Panel dyskusyjny poświęcony projektowaniu innowacji i tworzeniu nowych produktów

V FORUM ASSISTANCE

Innowacje technologiczne i design thinking w bancassurance

Do udziału w spotkaniu zaproszeni zostali eksperci z branży bankowo-ubezpieczeniowej, którzy zaprezentowali najnowsze innowacje technologiczne w bancassurance. W prezentacji otwierającej Forum Krzysztof Pietraszkiewicz, prezes Związku Banków Polskich, omówił aktualny stan sektora bankowego w Polsce i wymienił najważniejsze wyzwania stojące przed bankami. Podczas Forum zostały również przedstawione przykłady najciekawszych produktów bancassurance. O **assistance** w karcie kredytowej Impresja mówił **Bartosz Maciej Sawicki**, starszy specjalista z Departamentu Marketingu Bankowości Detalicznej Millennium Bank SA. Zaprezentował case study stworzonej z myślą o kobietach karty Impresja, która była w ostatnim roku jednym z najczęściej nagradzanych produktów bankowych. Jej sukces zagwarantował między innymi bogaty, dostosowany do indywidualnych potrzeb kobiet pakiet **assistance** stworzony wspólnie przez Millennium Bank i **Europ Assistance Polska**. Zawierał on szereg profilowanych usług – rozbudowany pakiet concierge, usługę osobistego terminarza i informowania o zbliżających się spotkaniach czy wydarzeniach, infolinię medyczną i baby **assistance**.

O najnowszych technologiach w bancassurance opowiedział także **Maciej Paśniczek**, menedżer z Accenture Sp. z o.o.

Przybliżona została technika *design thinking*, nowatorskiego podejścia do projektowania innowacji i tworzenia nowych produktów, o czym niezwykle interesująco mówił **Bartłomiej Serafiński**, managing partner z Touch Ideas Sp. z o.o. Też temat poświęcony był również panel dyskusyjny. Moderatorem rozmowy była **Małgorzata Knut**, członek zarządu BRE Ubezpieczenia TUiR SA, a jej uczestnikami: **Ryszard Grzelak**, prezes zarządu **Europ Assistance Polska** Sp. z o.o., **Norbert Jeziolowicz**, dyrektor ze Związku Banków Polskich, **Marat Nevretdinov**,

We wtorek 24 maja w warszawskim hotelu Sofitel Victoria odbyło się V Forum **Assistance**, organizowane jak co roku przez **Europ Assistance** i Związek Banków Polskich. Tym razem konferencja poświęcona była zagadnieniom innowacji technologicznych i *design thinking* oraz ich zastosowaniu w bankowości i ubezpieczeniach. Czy polskie banki idą z duchem czasu? Czy ubezpieczyciele i bankowcy korzystają z technik *design thinking* przy projektowaniu innowacji i nowych produktów? Jak duży wpływ będą miały na upowszechnianie usług bankowych oraz bancassurance zmiany w bankowości: internet, mobilność i aplikacje finansowe na komórkę oraz tablety? – zastanawiali się uczestnicy imprezy.

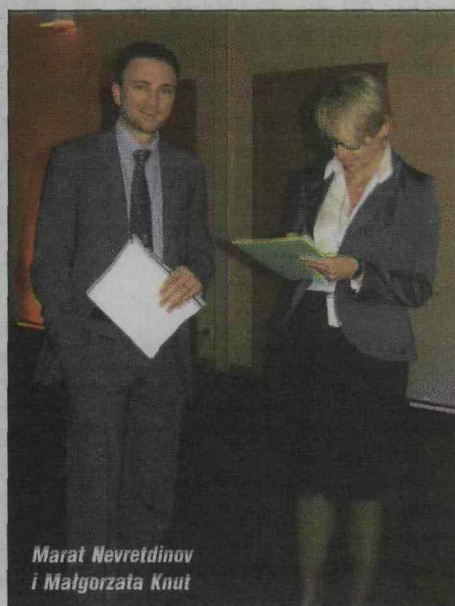


Norbert Jeziolowicz i Ryszard Grzelak

managing director z Genworth Financial Sp. z o.o., **Mirosława Olszewska-Karatoprakiewicz**, dyrektor Departamentu Bancassurance, Polbank EFG, **Bartłomiej Serafiński**, autor wystąpienia poprzedzającego dyskusję, oraz **Artur Mojecki**, dyrektor w Raiffeisen Bank SA.

Uczestnicy wydarzenia mieli także okazję po raz pierwszy zapoznać się z pełnymi wynikami III Ogólnopolskiego Badania **Assistance**. Tegoroczne wyniki wyraźnie pokazały, że stopniowo rośnie zarówno liczba osób, które deklarują posiadanie **assistance**, jak i osób, które korzystają z posiadanych pakietów.

Konferencja zgromadziła ponad 80 przedstawicieli banków,



Marat Nevretdinov i Małgorzata Knut

towarzystw ubezpieczeń, ekspertów rynku oraz prasy.

Na zakończenie spotkania poprosiliśmy głównego organizatora konferencji, **Ryszarda Grzelaka**,

prezesa **Europ Assistance**, o krótki komentarz specjalnie dla „Gazety Ubezpieczeniowej”. – Jestem bardzo zadowolony z przebiegu tej konferencji – powiedział. – Z roku na rok cieszą się one coraz większym zainteresowaniem. Wynika to pewnie z faktu, że samo **assistance** z wolna „emancypuje się”; z niesamodzielnego dodatku do polisy komunikacyjnej w samodzielny produkt lub raczej cały pakiet pomagający ludziom bezpiecznie i wygodniej funkcjonować w komplikującej się rzeczywistości. Myślę, że za rok także pojedziemy tym tropem i proponujemy tematy interdyscyplinarne. Wychodząc od faktycznych potrzeb klienta, będziemy rozmawiać o naszych możliwościach, lecz i w wszystkich ograniczeniach, trendach i wyzwaniach.



Most nad rwącą rzeką

Temat *design thinking* w wykonaniu **Bartłomieja Serafińskiego** był porywający i fascynujący. Prelegent należy do tych, co mają tzw. „błysk w oku” i potrafią bardzo wciągnąć salę. Przykład pomysłów na wypromowanie pewnej marki piwa i sera był frapujący, sala reagowała żywo i gorąco. Piwa nie piję od lat wielu, ale ten serek też kupuję i zawsze miałam kłopot z dotarciem do zawartości „pancernego” opakowania. Późniejsza dyskusja panelowa dowiodła jednak, że czym innym jest wypić piwo pod kosteczkę serka niż kupić polisę. Bardzo zainspirowała mnie wypowiedź jednego z dyskutantów, **Marata Nevretdinova**, który trafnie zauważył, że ciężko jest szukać szczęścia w nieszczęściu, że ubezpieczenie powinno być jak most między dwoma brzegami rwącej rzeki, przez którą chcemy bezpiecznie przejść. Myślę, że ta niebezpieczna rzeka to choroby, wypadki, straty wszelkiego rodzaju z największą – śmiercią, a ubezpieczyciel powinien wziąć nas za rękę i przeprowadzić jak przez ten symboliczny most przez nieszczęście. Oczywiście, możemy też nacisnąć guzik, SOS w komórce czy na tablecie, ale tego gestu, mocnego i krzepiącego wzięcia za rękę, żaden gadżet nam nie zastąpi. Nigdy. Swoją drogą *design thinking* w ubezpieczeniach ciągle czeka na swego Kopernika. Wszystkich kandydatów do napisania dzieła „O obrotach sfer niebieskich” zapraszam na łamy „Gazety Ubezpieczeniowej”.

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka