



Ubezpieczenia 2026+

nadchodzące trendy, dane, AI i nowe
wyzwania

Styczeń, 2026 r.

Data & AI w Ubezpieczeniach 2025– 2030

Wnioski z 2025 + kierunek na przyszłość

Paweł Juskiewicz, Britenet



Branża ubezpieczeniowa w punkcie zwrotnym

Obecnie sektor ubezpieczeniowy przechodzi transformację napędzaną przez technologię i zaostrzające się otoczenie regulacyjne.

Cele stanowiące podstawę strategii technologicznej w branży ubezpieczeniowej w 2025 r.:

1

Obniżanie kosztów (w tym kosztów pracy)

2

Zwiększanie satysfakcji klientów

3

Nadążanie za wymogami regulacjami i zgodności

Strategiczne działania branży ubezpieczeniowej:

Optymalizacja procesów i kosztów:

- Redukcja ręcznych, powtarzalnych zadań.
- Zwiększenie efektywności operacyjnej.

Skupienie na doświadczeniu klienta:

- Personalizacja ofert i komunikacji.
- Szybsza obsługa roszczeń i zapytań.

Zapewnienie zgodności i bezpieczeństwa:

- Aktualizacja systemów pod kątem regulacji.
- Monitorowanie ryzyk prawnych i ochrony danych.

Inwestycja w technologie i dane:

- Rozwój systemów AI i analityki predykcyjnej.
- Automatyzacja procesów operacyjnych i obsługi klienta.

Technologie przyszłości: na jakie rozwiązania stawiają ubezpieczyciele w Polsce?

AI

Ważność wdrożenia



Zupełnie
nieważne

Bardzo
ważne

Etap prac



Brak
zainteresowania

Uruchomione

Wpływ na transformację



Nic nie
zmienia

Całkowita
transformacja

Automatyzacja i robotyka

Ważność wdrożenia



Zupełnie
nieważne

Bardzo
ważne

Etap prac



Brak
zainteresowania

Uruchomione

Wpływ na transformację



Nic nie
zmienia

Całkowita
transformacja

Kanał samodzielnej obsługi klienta

Ważność wdrożenia



Zupełnie
nieważne

Bardzo
ważne

Etap prac



Brak
zainteresowania

Uruchomione

Wpływ na transformację



Nic nie
zmienia

Całkowita
transformacja

Chatbot/ Voicebot

Ważność wdrożenia



Zupełnie
nieważne

Bardzo
ważne

Etap prac



Brak
zainteresowania

Uruchomione

Wpływ na transformację



Nic nie
zmienia

Całkowita
transformacja

Jak polskie firmy ubezpieczeniowe wykorzystują AI

Zastosowania AI w polskich firmach ubezpieczeniowych:

- Szacowanie szkód (np. analiza zdjęć samochodów)
- Ocena ryzyka i dopasowanie składek
- Obsługa klienta (chatboty, voiceboty)
- Wykrywanie oszustw ubezpieczeniowych
- Telemetria i personalizacja ofert

System FOTO jako przykład skutecznego wykorzystania AI:

- Pełne pokrycie rynku – FOTO używa prawie 100% ubezpieczycieli komunikacyjnych.
- Efektywna detekcja nadużyć – AI analizuje zdjęcia szkód i wychwytuje powtarzające się zgłoszenia.
- Szybsza likwidacja i niższe koszty – mniej oszustw = oszczędności i lepsze doświadczenie klientów.

Korzyści z wykorzystania AI:

- Szybsza obsługa klienta
- Dokładniejsza wycena ryzyka
- Redukcja kosztów i automatyzacja procesów

Wyzwania związane z AI:

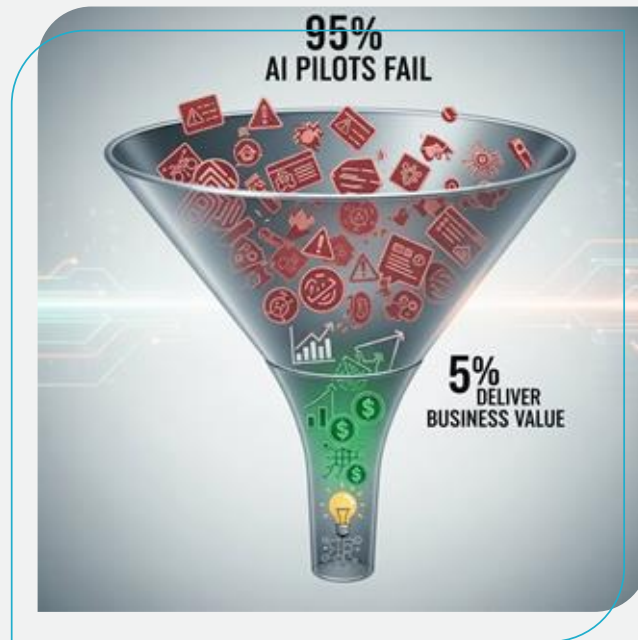
- Błędy algorytmów i odpowiedzialność
- Bezpieczeństwo danych
- Koszty wdrożenia

LEKCJE Z 2025 – CO JUŻ WIEMY?

Lekcja: Skalowanie AI to wyzwanie organizacyjne, a nie tylko technologiczne

Wiele firm w 2025 utknęło w „pułapce pilota”: wiele projektów AI nigdy nie weszło do produkcji.

- Ostrożne podejście firm ubezpieczeniowych: 38% pozwalało na kontrolowane eksperymenty, tylko 4% wdrażało AI na szeroką skalę
- AI skaluje się dzięki ludziom, procesom i współpracy, nie technologii samej w sobie.



Raport MIT z czerwca 2025 r. „The GenAI Divide: The State of AI in Business 2025” wykazał, że pomimo miliardów dolarów zainwestowanych w AI, 95% pilotażowych projektów AI w dużych przedsiębiorstwach nie przynosi znaczącej wartości biznesowej.

Lekcja: Ryzyka regulacyjne i fraudowe stały się realnym kosztem

W 2025 r. AI stwarzała nowe możliwości, ale także realne ryzyka, które przekładały się na koszty i obowiązki dla ubezpieczycieli.

- Nowa fala nadużyć AI
- Rosnące wymagania regulatorów



The images are AI generated

Lekcja: Jakość danych to fundament AI

W 2025 r. stało się jasne, że jakość danych jest równie ważna jak same modele AI

Dlaczego to ważne:

- Systemy AI nie potrafią samodzielnie ocenić jakości danych – wykorzystują je bezkrytycznie w całym procesie.
- Błędne lub niespójne dane → ryzyko przekazania klientowi lub agentowi nieprawidłowych informacji.
- W branży zaufania każdy błąd ma konsekwencje reputacyjne.

Co zrobić:

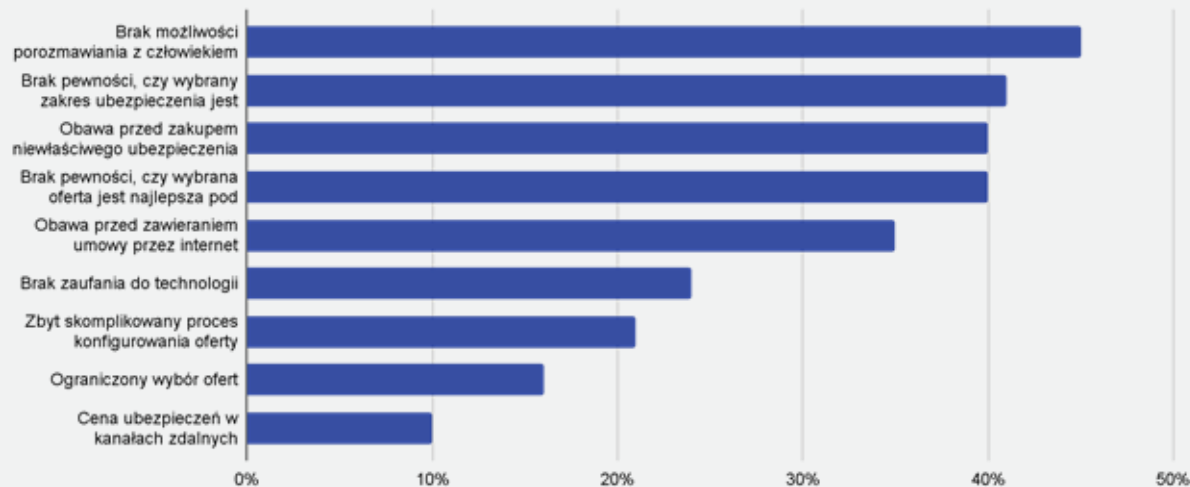
- Budowa solidnych ram data governance
- Wdrożenie kontroli jakości danych
- Jasna odpowiedzialność za dane w organizacji

33% przedstawicieli firm ubezpieczeniowych przyznaje, że poprawa danych (jakości i ilości) jest najważniejszym celem nowych inwestycji.

IDC's Workday Multi-Industry Study, June 2024 <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2024/09/advanced-ai-across-insurance-final.pdf>

Lekcja: Kontakt z klientem nie powinien zostać w 100% zautomatyzowany

Przyszłość obsługi klienta to model hybrydowy – technologia wspiera procesy, a człowiek zapewnia empatię i bezpieczeństwo decyzyjne klienta.

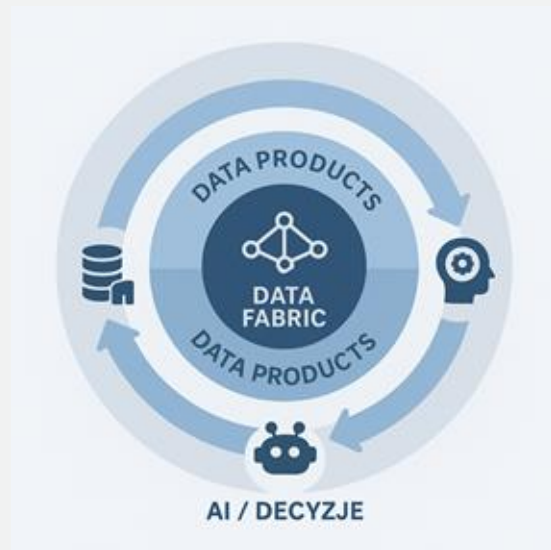


Źródło: PIU: Cyfryzacja Sektora Ubezpieczeń w Polsce, 2024
<http://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/x/x/pdf/2024/09/advan-ding-ai-across-insurance-final.pdf>

TRENDY NA 2026 – NA CO MUSIMY SIĘ PRZYGOTOWAĆ?

Trend: Data Fabric i Data Products jako nowe fundamenty architektury danych

Data Fabric (Spójna Warstwa Danych): System automatycznie integruje, kataloguje i zarządza danymi z różnych źródeł (CRM, core, IoT, Chmura) w czasie rzeczywistym. Wspiera zgodność z regulacjami (np. RODO)



Data Products (Dane jako Produkt): Tworzenie gotowych do użycia zbiorów danych (np. Customer 360, Model Scoringu Ryzyka) i modeli z jasno określonym właścicielem i jakością. Dostępne przez API, dashboardy lub integracje z aplikacjami

Trend: Rynek wyraźnie zmierza w stronę automatyzacji procesów end-to-end napędzanej przez AI.

Przykłady wykorzystania AI w szerszych procesach ubezpieczeniowych

Firma	Obszar zastosowania	Zakres automatyzacji
AVIVA	Automatyzacja procesu likwidacji szkód	Aviva wdrożyła dziesiątki modeli AI w całym procesie likwidacji szkód, nie tylko do analizy zdjęć – od klasyfikacji zgłoszeń, przez priorytetyzację danych i routing, aż po istotne decyzje biznesowe
Beazley (UK / global)	Core-processes / procesy wewnętrzne	AI wspomaga decyzje, procesy wewnętrzne i obsługę klientów; automatyzacja wspiera skalowalność i efektywność operacyjną, wciąż częściowo nadzorowana przez ludzi
Lemonade (USA – insurtech)	AI-native claims	~55% roszczeń przetwarzanych automatycznie od zgłoszenia do rozliczenia bez interwencji człowieka; pełna automatyzacja kluczowego procesu

Source:
<https://www.claimsjournal.com/news/national/2025/03/07/327670.htm>, <https://faculty.alexsson-05-beazley.com/>,
https://www.mckinsey.com/capabilities/tech-and-ai/how-we-help-clients/rewire-in-action/aviva-rewiring-the-insurance-claims-journey-with-ai?utm_source=chatgpt.com

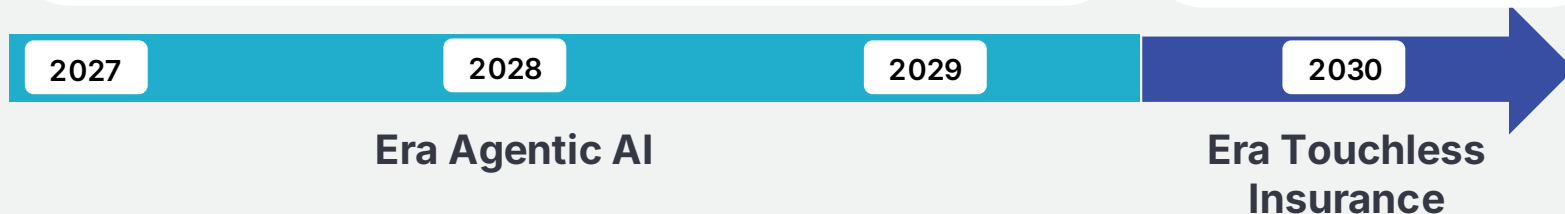
PERSPEKTYWA 2027–2030 – DOKĄD ZMIERZA BRANŻA?

Perspektywa długoterminowa: Era Agentic AI i „touchless insurer”

Gartner prognozuje, że do 2029 r. autonomiczne agentowe systemy AI będą w stanie samodzielnie rozwiązywać ok. 80% typowych spraw obsługi klienta

- Autonomiczne agenty AI będą działać w imieniu klientów: porównywać oferty, kupować polisy, zgłaszać szkody i negocjować warunki.
- Firmy przejdą na dynamiczny model operacyjny data-driven, w którym wiele decyzji zapada w czasie rzeczywistym.
- Środowiska multi-agent umożliwią automatyzację wielu procesów obsługi klienta*

Procesy ubezpieczeniowe staną się niemal w pełni bezobsługowe – zakładanie polis, likwidacja szkód i analiza ryzyka będą działać automatycznie, w tle i w czasie rzeczywistym.



Podsumowanie

Branża ubezpieczeniowa przechodzi od budowania fundamentów AI, przez standaryzację architektury i automatyzację procesów, po ich pełną autonomię w erze Agentic AI.

Lekcje 2025

- Skalowanie AI
- Ryzyka regulacyjne i fraudowe stały się realnym kosztem
- Jakość danych to fundament AI
- Kontakt z klientem nie powinien być w 100% zautomatyzowany

Trendy 2026

- Data Fabric i Data Products jako nowe fundamenty architektury danych
- Projektowanie architektury zgodnej z regulacjami staje się nowym standardem
- Automatyzacja procesów end-to-end napędzana AI staje się standardem

Perspektywa 2027-2030

- Era Agentic AI: autonomiczne agenty wykonujące kompleksowe procesy
- Touchless Insurer: ubezpieczenia niemal w pełni bezobsługowe, działające w tle i w czasie rzeczywistym

