



Ubezpieczenia 2026+

nadchodzące trendy, dane, AI i nowe
wyzwania

Zwiększenie efektywności organizacji dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii bazujących na AI

Mirosław Deja, Uniqa



/ BUSINESS EFFICIENCY THROUGH AI

Mirosław Deja
UNIQA POLAND

2026-01-12



/ UNIQA IN POLAND



CUSTOMERS

8M

GWP

1.5bn €

0.2bn € digital
20% YoY 2024 (>10% YoY 2025)

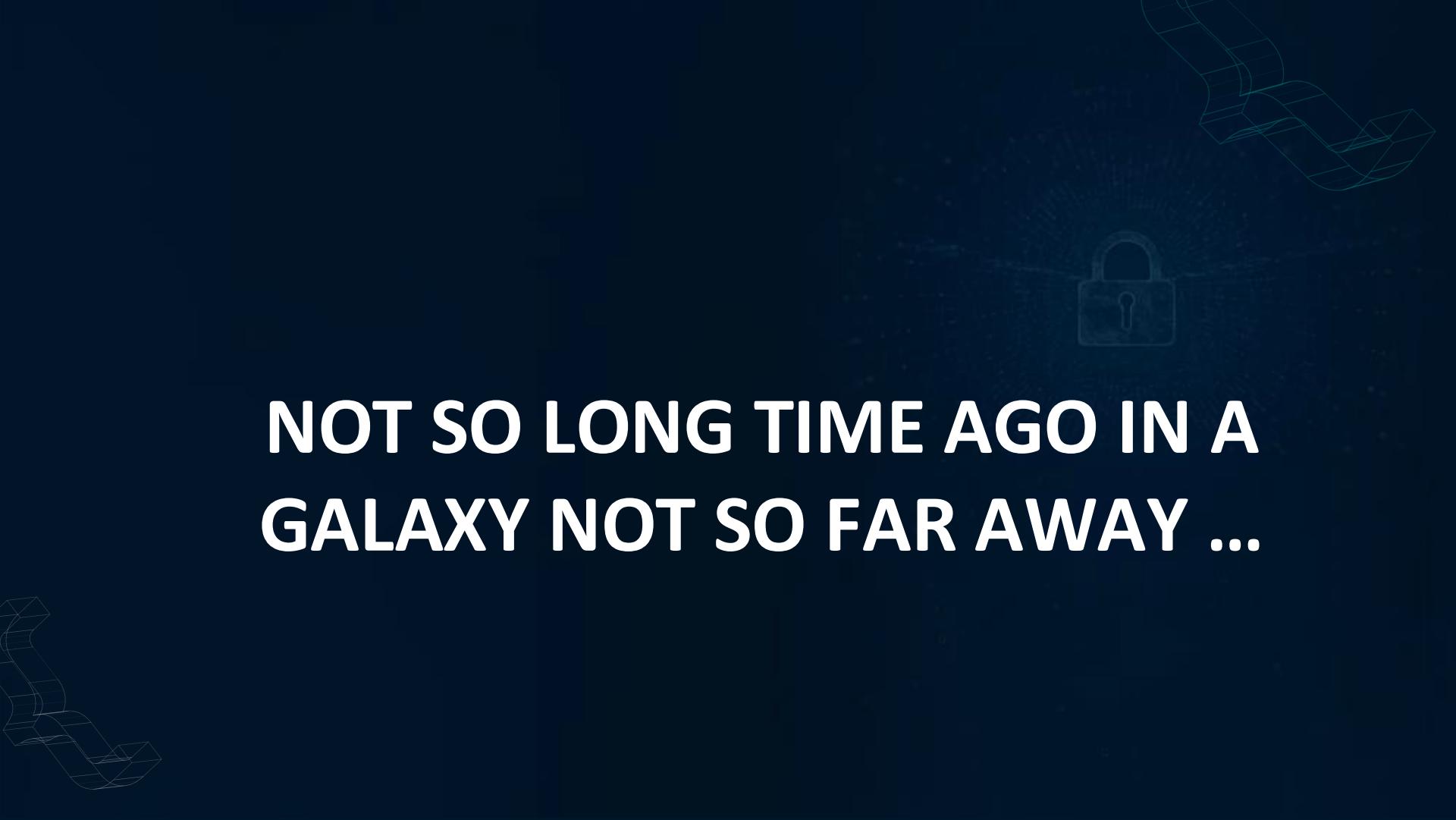
BUSINESS

4 LINES

P&C, LIFE,
TFI (0.23bn €), PTE (3.2bn €)

EMPLOYEES

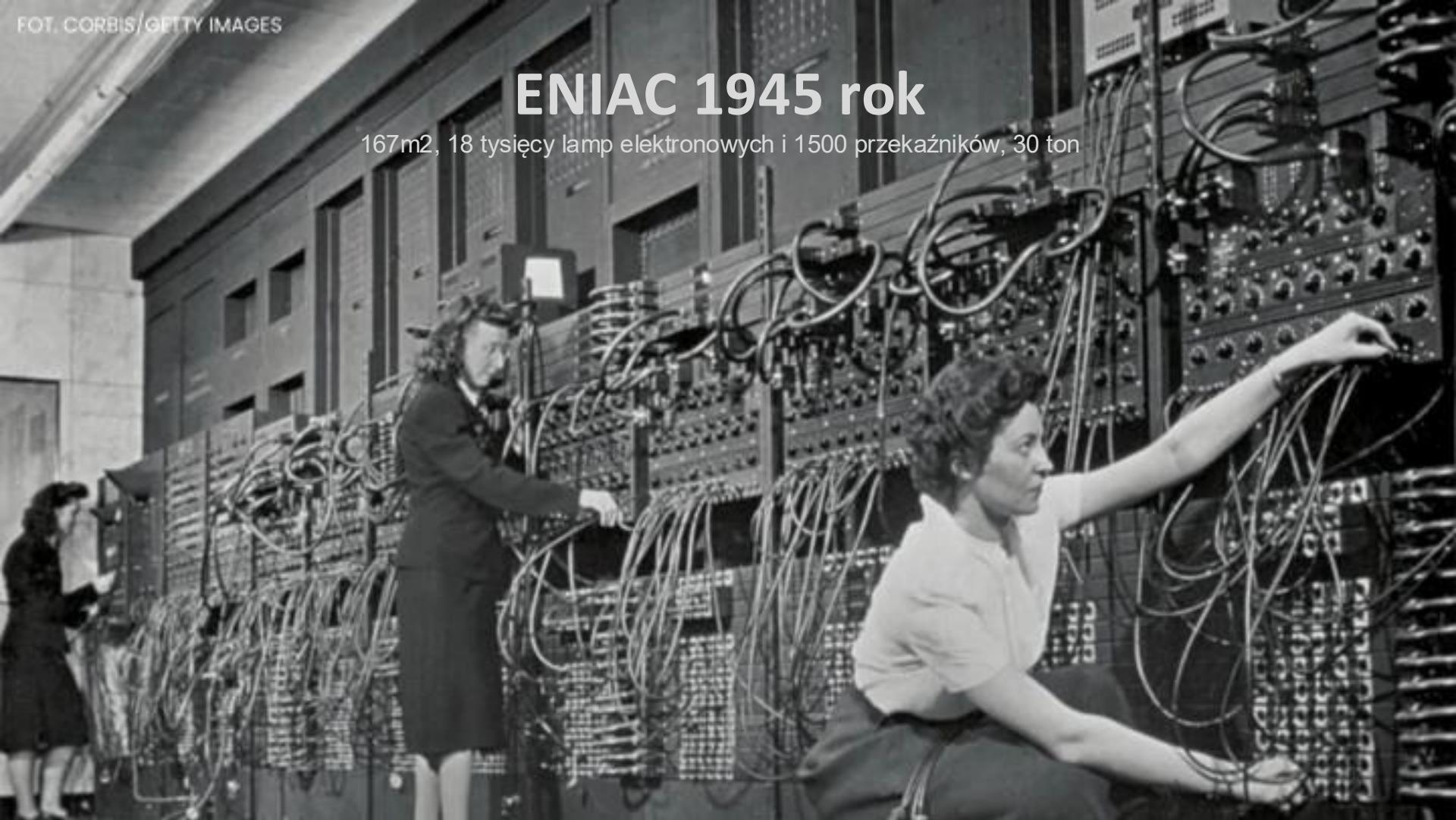
2500 + (120K OFWCA)

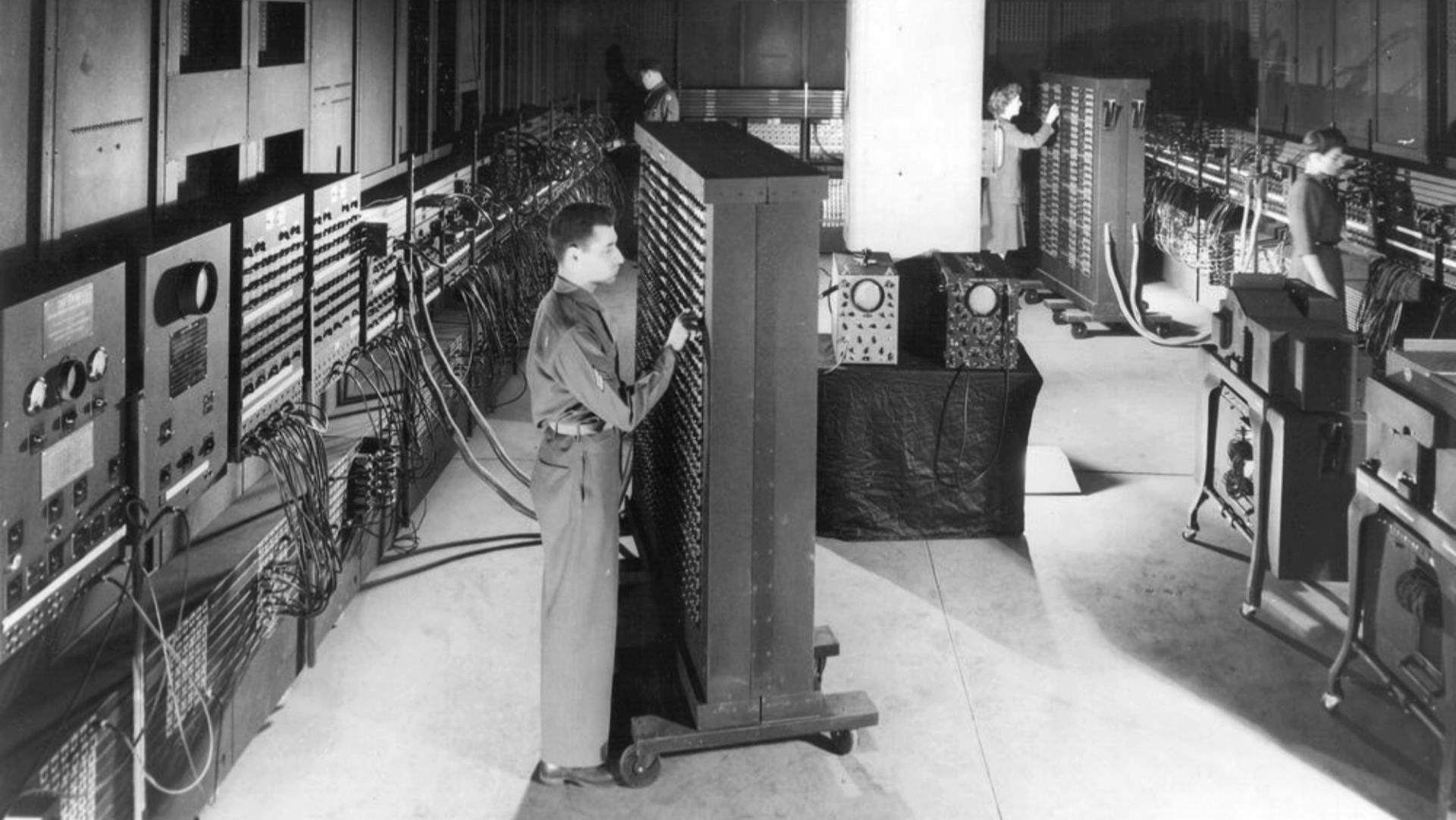


**NOT SO LONG TIME AGO IN A
GALAXY NOT SO FAR AWAY ...**

ENIAC 1945 rok

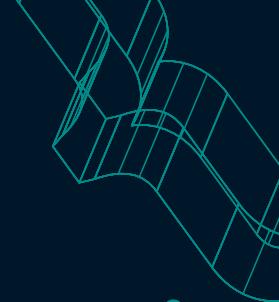
167m², 18 tysięcy lamp elektronowych i 1500 przekaźników, 30 ton







/ TECHNOLOGY TRENDS 2026



CYBERSECURITY INNOVATIONS

As cyber threats become more sophisticated, organizations invest in advanced cybersecurity solutions such as AI-driven threat detection, zero-trust architectures, automated incident response, and continuous risk monitoring.

HYPER AUTOMATION^(*)

Hyper automation combines AI, machine learning, RPA, and process mining to automate end-to-end business and IT processes, increasing efficiency, reducing errors, and accelerating digital transformation.

QUANTUM COMPUTING

Quantum computing opens new possibilities for solving highly complex problems, enabling breakthroughs in optimization, cryptography, material science, pharmaceuticals, finance, and large-scale simulations.

DISTRIBUTED CLOUD

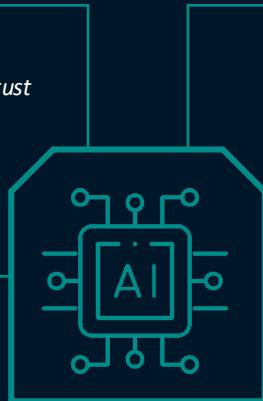
Distributed and hybrid cloud models enable organizations to run workloads closer to users and data sources, improving scalability, resilience, compliance, and cost optimization across multiple environments.

EDGE COMPUTING

Edge computing allows data to be processed closer to its source, reducing latency, minimizing bandwidth usage, and enabling real-time decision-making for IoT, industrial systems, and customer-facing applications.

AI/ML^(*)

Artificial intelligence and machine learning increasingly drive business decisions through predictive analytics, intelligent automation, and hyper-personalization, enabling organizations to deliver tailored products, services, and experiences.





**EVOLUTION MIGHT BE NOT ENOUGH
– RADICAL CHANGE DRIVES
BUSINESS GROWTH**

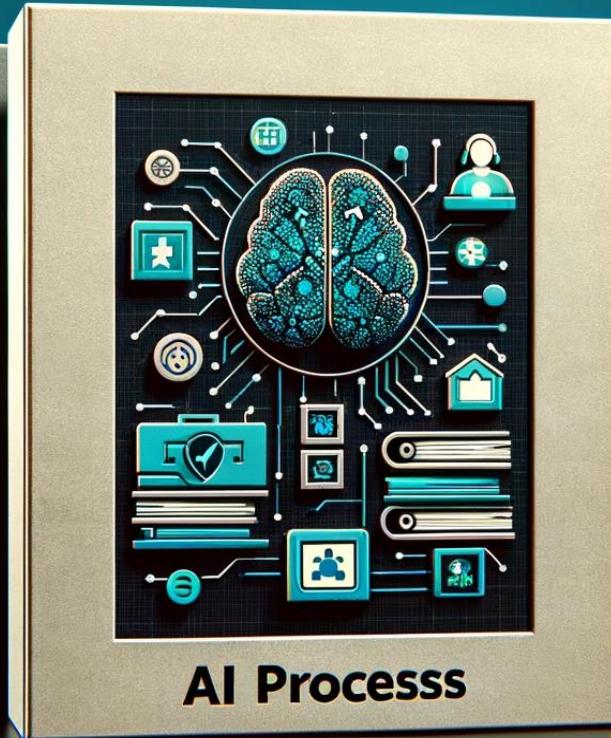


/ MINTE.AI – AUTOMATED LIFE CLAIMS SETTLEMENT

WHAT AND HOW?



FULLY AUTOMATED
LIFE INSURANCE
CLAIMS SETTLEMENT



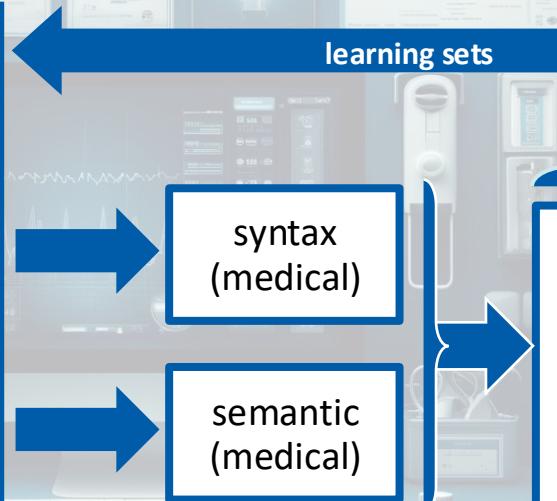
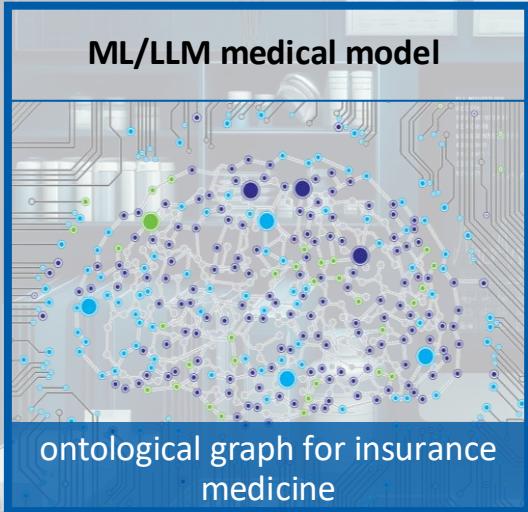
AI TO INTREPRET MEDICAL
DOCUMENTATION



Claims Management

COLLABORATION
WITH STARTUP
MINTE.AI

HOW IT WORKS?



RECORDS

TABLES



- medical records
- traumatic and disease pathologies
- key words, sequences and context
- ICD10 codes
- comparison with product tables
- Indication of place and % of damage

Tabela uszczerober lub uszkodzeni ciała dziecka

Tabela

Załącznik do Ogólnych warunków dodatkowego grupowego ubezpieczenia na wypadek uszczerober lub uszkodzenia ciała dziecka w następstwie nieszczególnego wypadku

Przyjęte ujęte w tej tabeli oznaczenia:

A. USZCZERDZENI GŁOWY		Wysokość indemnizacji odpowiadającej przewidzianej indemnizacji za uszkodzenie ciała dziecka
1. Uszkodzenie czaszki (bez osłudżeniu kościń)		
a) ranę skórę owocejącą głowy	1	
a) ranę skórę owocejącą głowy - oduszkowana (pozytyw 75% powierzchni głowy)	23	
2. Złamana kości czaszki (bez kąteli kościń)		
a) sklepienia	2	
b) podstawki	5	
c) złamana jedna kostka czaszki (bez niszczeniej od powierzchni)	10	
3. Rozszczepane enterektomie mózgu w następstwie urazu (bez kąteli kościń)		
a) z hospitalizacją od 1 do 2 dni	1	
b) z hospitalizacją od 3 do 5 dni	5	
c) z hospitalizacją od 6 do 10 dni	10	
4. Uszkodzenie mózgu powyżej 10 dni		
a) krewka indywidualnego powietrzenia, połączony w badachach obojętnych (np. RBC, leczony z komórkami erytrocytarnymi)	10	
b) krewka indywidualnego powietrzenia licencyjne operacyjne	20	
c) krewka indywidualnego powietrzenia skorygowany z komórkami erytrocytarnymi (do końca 12 miesięcy)	50	
d) krewka indywidualnego powietrzenia skorygowany z całkowitą niedostępnością do pracy	60	
5. Uszkodzenie nerwu ruchowego:		
a) głębioczyńny, podlepiejowy	2	
b) skróterowany, drążkujący, trąbkoły, nerwowy, biegły, skróciły, skróciły, skróciły, skróciły, skróciły, skróciły	100	
B. USZCZERDZENI TWARZY		Wysokość indemnizacji odpowiadającej przewidzianej indemnizacji za uszkodzenie ciała dziecka
1. Uszkodzenie powiek twarzy:		
a) ranę skórę powiek	2	
b) opresję powiek stopnia BA - za 1% TBSA (zależność powiekach czaszki)	5	
B. Uszkodzenie nosa		
a) złamane biegi nosa - przegródka nosa wielokierunkowa, z przemieszczeniem	5	
b) złamane przegródka nosa - przegródka nosa jednokierunkowa, z przemieszczeniem	2	
c) inne złamane biegi nosa lub przegródka nosa bez przemieszczenia	1	
d) złamana przegródka nosa lub przegródka nosa bez przemieszczenia, z przemieszczeniem	2	
e) uszata całownica (bez kąteli nosa)	10	
9. Uszkodzenie zębów (bezdegi wizyty lekarskiej): świadectwo za maledżem 3 (kolejne)		0,5
a) złamane zęby (djęty - co najmniej 2 zęby) - za kastry	1	
Maksymalne sumaryczne świadczenia za uszeregi stałych nie może przekroczyć 100%:		
11. Złamania kości oczodołu, kości szpęczek, kości przedramienia, kości przedramienia, kości przedramienia		
a) złamana enteroektozja, z przemieszczeniem odcinków	4	
b) złamana wielokierunkowa, z przemieszczeniem odcinków	6	
c) inne złamane	1	
12. Uszeregi kości żebrowych:		
a) czerwonej	1	
b) żółtej	40	
13. Złamania żuchwy:		
a) złamana enteroektozja, z przemieszczeniem odcinków	6	
b) złamana wielokierunkowa	4	
c) inne złamane	1	
14. Uszkodzenie oczodołu:		
a) czystejka	1	
b) ranę skórę powiek	1	
c) ranę skórę powiek i 1 cm	1	
d) czystechna oczodołu (czyzka)	1	
e) całkowita utrata oczodołu	50	
C. USZCZERDZENIA NARZĄDZI WZROKU (bez kąteli)		Wysokość indemnizacji odpowiadającej przewidzianej indemnizacji za uszkodzenie ciała dziecka
15. Przestępce narządzania (skoncentrowanej) przy braku zabezpieczenia oczodołu powieki na kąteli:		
a) jedno oka	1	
b) dwa oka	10	
16. Uszkodzenie gąbki ocznej wokół wzroku (z przylegającą, drążącą, ścieżką, ścieżką chemiczną, z przemieszczeniem odcinków, z przemieszczeniem elektromagnetycznym) oraz energią elektryczną:		
a) bez zabezpieczenia oczodołu wokół z przemieszczeniem dodatkowego odcinka	2	
b) z zabezpieczeniem oczodołu wokół powieki głowy	5	
c) z zabezpieczeniem oczodołu wokół powieki głowy (z przemieszczeniem odcinka wokół głowy do 0,81 nasięgu)	15	

SUCCESS RATE

53%

We do have >53% of claims with confidence level >90%



89%

The level of compliance with expert's assessment

THOUSANDS OF CASES MONTHLY

MANUAL PATH

ASSESSOR PANE



Patologia 1

uszkodzenie x więzadło krzyżowe przednie lewe x S83.4 x
uszkodzenie więzadła x dolegliwości bólowe x rekonstrukcja więzadła x
artroskopia x rekonstrukcja więzadła krzyżowego przedniego x
uszkodzenie łykońki przyśrodkowej x dolegliwości bólowe x
uszkodzenie więzadła x (negacja) obręcz x

Patologie źródłowe

uszkodzenie więzadło krzyżowe przednie lewe S83.5
dolegliwości bólowe ból ból dolegliwości bólowe
dolegliwości bólowe ból ból ból ból
ból ból dolegliwości bólowe dolegliwości bólowe
dolegliwości bólowe dolegliwości bólowe ból ból
ból ból ból ból ból



/ OUTSTANDING BUSINESS RESULTS



BUSIENSS EFFICIENCY

We take care of the customers and make them being and remaining satisfied. Fully automated e2e process for handling LIFE claims allow us to scale the business without necessity to increase personal resources to handle it while keeping high customer satisfaction and short time of processing.

COSTS SAVINGS

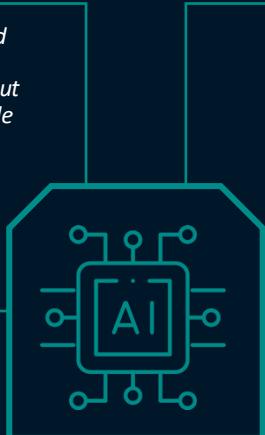
*TCO of solution shows **30%** savings in comparison to serve process manually not including long lasting recruitment processes and difficulties related to find rare resources.*

GROWING FANS

*We turn customers into fans thanks to such innovative and surprising technologies. Turning customers into fans means turning employees into fans. And we do so by making their work easier. There are an examples where people express **shock** from getting payment earlier than reading an email about how the claim was settled.*

CUSTOMER SATISFACTION

*We measure Customer Satisfaction (CSAT) at each and every contact and learn from this: What do customers want? What makes them happy and fans of our brand? We take decisions based on this feedback and now there is over **4.7** stars.*



SCALABILITY

*Delivered solution allow us to scale it vertically and horizontally. In case of growing business, we scale some GPU components to handle the traffic without to necessity to scale the team. Solution has been spread across other risks and can be applied for other business processes (like fraud detection). **100%** grow in 3-5years.*

SETTLEMENT TIME

*More than **50%** of all cases handled automatically (of which there are several thousand per month) ensure payment of benefits within **4** minutes on average, more than **90%** of life insurance claims are handled within 24 hours.*



/ KNOWLEDGE BOT

/ WHAT DO WE WANT TO ADDRESS AND HOW?

REDUCE TIME

Reduce time spent searching for information. Insurance organizations operate on large volumes of documentation: OWU, procedures, product rules, legal interpretations, internal guidelines, FAQs.

INCREASE CONSISTENCY

Different employees may interpret the same rules differently. We need to provide answers based on approved, up-to-date sources.

SUPPORT EMPLOYEES

We need to find a solution which can act as a “digital expert” for:

- claims handlers,
- call center agents,
- underwriters,
- sales and back-office staff.

SIMPLIFY ONBOARDING

Insurance onboarding is knowledge-heavy and time-consuming. We need help in new hires:

- learn procedures faster
- independently find answers
- reduce dependency on seniors

PRESERVE KNOWLEDGE

In insurance companies, a lot of knowledge is tacit (in people's heads), scattered across documents, lost when employees leave. We need to capture and reuse this knowledge in a structured way.

IMPROVE SCALABILITY

As business grows, questions grow faster than teams. We need to find solution which scales instantly:

- supports many users at once
- works 24/7
- delivers the same quality of answers

KNOWLEDGE BOT

/ KEY CAPABILITIES TO DRIVE KNOWLEDGE SHARING

 Genesys Cloud.

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Centralized knowledge base with versioning, approval workflows, and controlled updates managed by supervisors and SME.

CHAT FUNCTIONALITIES

Real-time conversational access to knowledge, intelligent search, contextual answers, answer rating, and transparent source references.

USER ROLES & SUPPORT

Role-based access for Users, Supervisors, and Administrators, ensuring proper permissions, fast access to relevant content.

SECURITY

Enterprise-grade security with role-based access control, data encryption, audit logs, and compliance with organizational and regulatory standards, separation KB

KNOWLEDGE BOT

QUALITY CONTROL MECHANISMS

Answer validation through user feedback, moderation workflows, escalation paths for incorrect or outdated information.

ANALYTICS AND REPORTING

Dashboards and reports tracking usage, response accuracy, knowledge gaps, and overall effectiveness.

/ BUSINESS **ADVANTAGE** THANKS TO KNOWLEDGE BOT

DECREASED
HANDLING TIME
BY 20%

SHORTENED
ONBORADING BY
30%

ANSWER QUALITY
RATE ON THE
LEVEL OVER 95%

SCALABILITY

Ability to expand the platform across additional departments and applications as the organization grows.

COST REDUCTION

Lower training expenses and decreased support team workload through automation

ENHANCED EMPLOYEE EXPERIENCE

Rapid access to reliable information, facilitating onboarding and daily tasks

CUSTOMER EXPERIENCE (CX)

Indirect enhancement of service quality, increased consistency in information delivery, quicker resolution of issues

OPERATIONAL EFFICIENCY

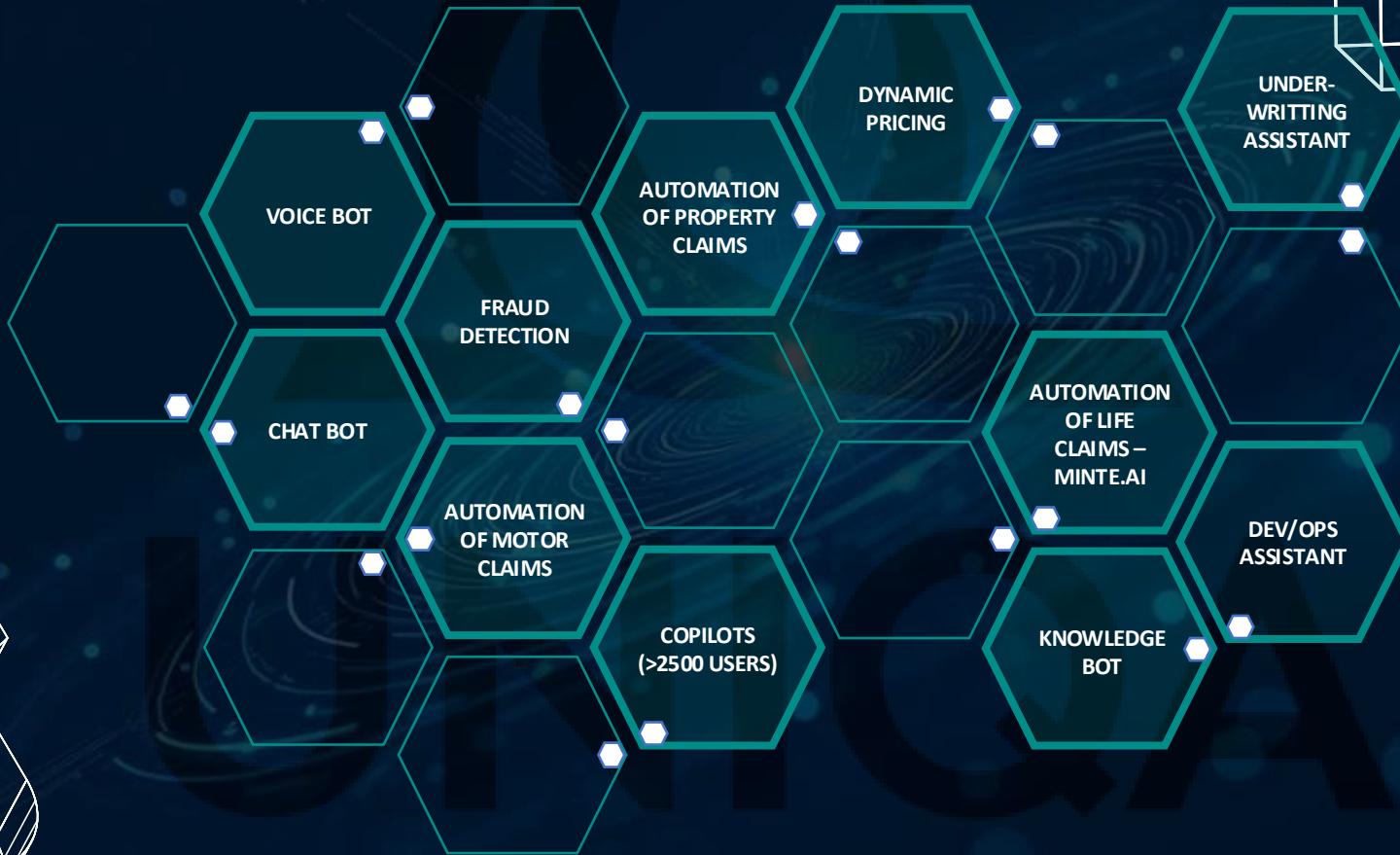
Accelerated customer service, decreased handling times 20%, and minimized errors, shortened onboarding process for new hires by 30%



/ AND MANY MORE ...

ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE
WAY TO IMPROVE EFFICIENCY

/ UNIQA AI IN ACTION





**DO NOT WAIT UNTIL TECHNOLOGY
DISRUPT YOUR BUSINESS
ACT NOW!**



/ THANK YOU!

The logo for Britenet features a white, stylized 'U' icon positioned to the left of the brand name. The name 'Britenet' is written in a bold, white, sans-serif font. The 'U' icon is composed of a thick, rounded top bar and a thinner, vertical bar that curves around the bottom of the top bar, creating a shape reminiscent of a stylized letter 'U' or a checkmark.

Britenet