



Ubezpieczenia 2026+

nadchodzące trendy, dane, AI i nowe
wyzwania

Styczeń, 2026 r.

AI w PZU - wnioski i doświadczenia

Marcin Kurczab & Bartłomiej Gołębiowski, PZU





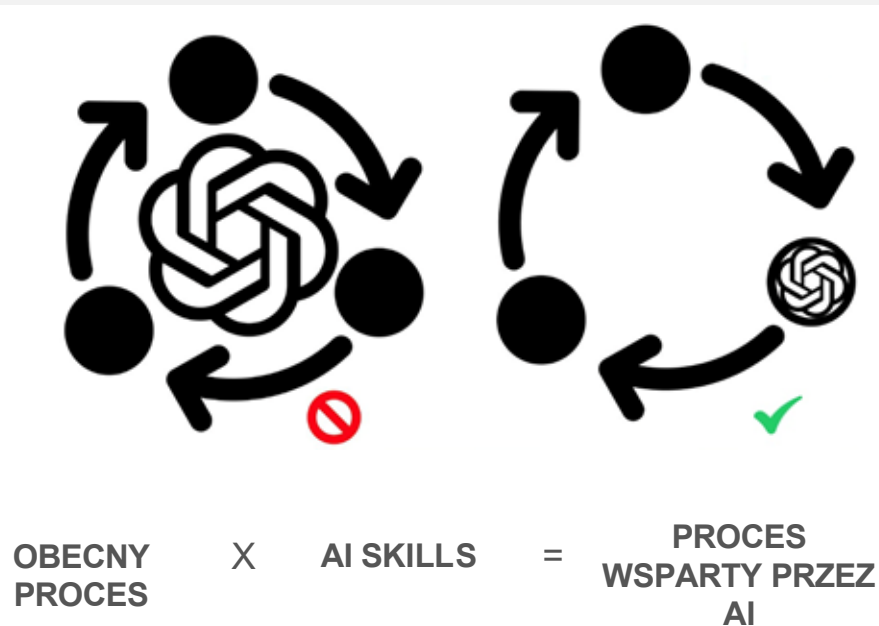
AI w PZU – wnioski i doświadczenia

Grupa PZU
Warszawa, styczeń 2026 r.

AI



Traktujemy AI jako „mnożnik produktywności”



Nieoptymalny proces / zła jakość danych × mnożnik = **gorszy proces**

Normalny proces / dobra jakość danych × mnożnik = **lepszy proces**

Bardzo dobrze zarządzany proces / świetna jakość danych × mnożnik = **najlepszy możliwy proces**

30+ rozwiązań AI @PZU

Wybrane zastosowania AI w obsłudze szkód

Rozliczenie szkody w 60 sekund

Zgłoszenie szkody komunikacyjnej przez klienta za pomocą **szybkiej i łatwej** samoobsługi; rozliczenie w ciągu **60 sekund**.

Wykrywanie oszustw

Analiza dokumentów i obrazów wspierana przez AI, realizowana **płynnie** w tle.

> 10 mld PLN wartości

Roszczenia komunikacyjne obsługiwane przy wsparciu narzędzi AI w PZU.

Nie tylko szkody komunikacyjne...

Wykorzystanie rozwiązań AI w kontekście szkód rolnych, domowych, życiowych.



Zaawansowany CRM

- 40+ modeli wspiera sprzedaż i utrzymanie klientów
- 35+ kampanii realizowanych każdego roku

Wysoka jakość prcingu

- 150+ modeli aktuarialnych (w tym z wykorzystaniem AI)
- Zewnętrzne źródła danych

+ Standaryzacja podejścia (mniej anomalii)

Poprawa t-t-m i NPS

GenAI w PZU

Bezpieczne środowisko GenAI

Cloud Innovation Sandbox

Copilot Chat

Copilot M365

Copilot GitHub

Copilot Chat



12k+

pracowników PZU

~250k

promptów
miesięcznie

Copilot GitHub



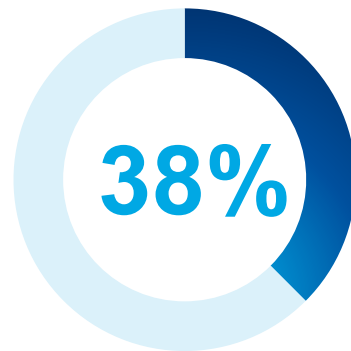
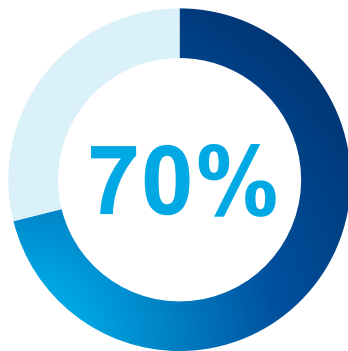
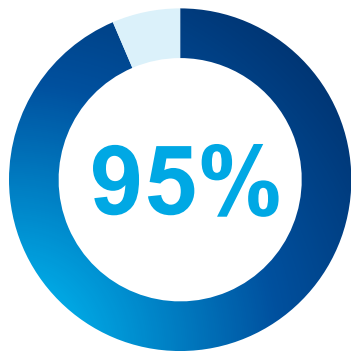
200+

użytkowników

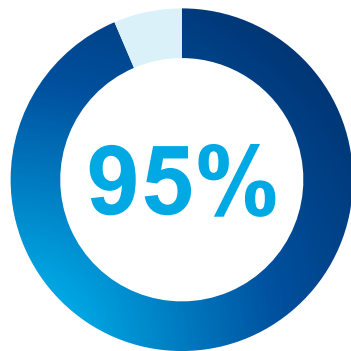
>75k

promptów
miesięcznie

3 kluczowe liczby...



Problem 95%, czyli dlaczego trzeba być selektywnym przy doborze use case'ów Gen AI



Projektów Gen AI w organizacjach
kończy się porażką wg. MIT
(State of AI in Business 2025)

AI deterministyczne	AI niedeterministyczne
• Działanie według ustalonych reguł i algorytmów	• Wyniki są oparte na prawdopodobieństwie (ten sam zestaw danych może dać różne odpowiedzi).
• Brak elementu losowości – przewidywalne i powtarzalne.	• Bardziej elastyczne i adaptacyjne.
• Oparte na logice, regułach eksperckich lub algorytmach deterministycznych	• Lepsze w przewidywaniu i analizie złożonych wzorców.
• Łatwość weryfikacji i audytu. Stabilność i przewidywalność wyników.	• Trudniejsze do pełnego wyjaśnienia (problem „black box”). Wyniki nie są w 100% przewidywalne.
• Ograniczona elastyczność – trudniej radzi sobie z niepewnością i zmiennością danych.	• Potrafi radzić sobie z niepewnością i brakami w danych.
Przykłady: algorytmy sortowania, systemy oparte na technologii wizji komputerowej	Przykłady: Modele językowe LLM

Problem 70%, czyli dlaczego nie zawsze coś co dobrze wygląda na pierwszy rzut oka przyniesie właściwy efekt biznesowy

The 70% problem

This "70% problem" reveals something crucial about the current state of AI-assisted development. The initial progress feels magical: you can describe what you want, and AI tools like v0 or Bolt will generate a working prototype that looks impressive. But then reality sets in.

The two steps back pattern

What typically happens next follows a predictable pattern:



You try to fix
a small bug



The AI suggests
a change that
seems
reasonable



This fix breaks
something else



You ask AI to fix
the new issue



This creates two
more problems



Rinse and
repeat



Addy Osmani

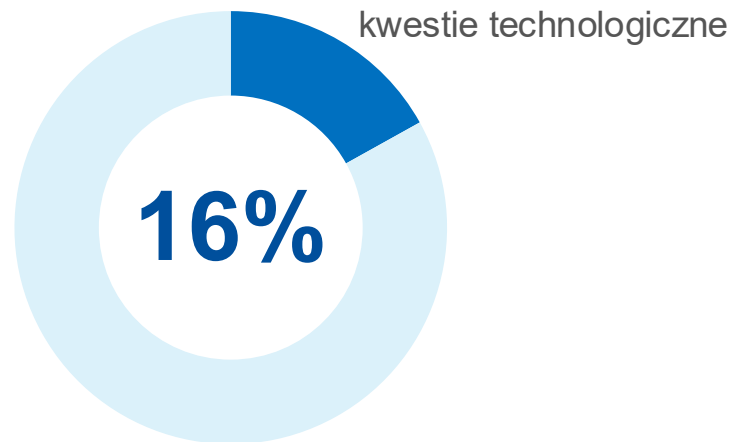
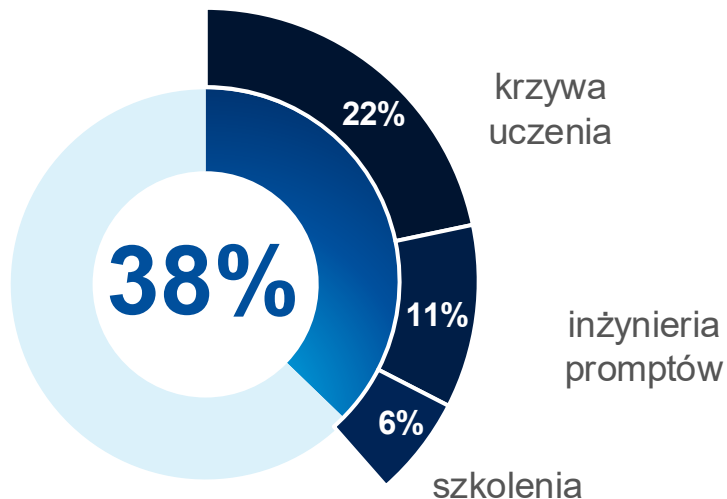
Engineering leader at Google



The Pragmatic Engineer
Big Tech & startups - from the inside

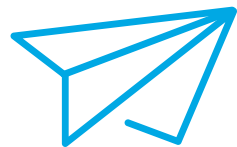
Problem 38%, czyli dlaczego w AI technologia to mniejszy problem niż klasyczne zarządzanie zmianą

Wyzwania ludzkie vs. techniczne





Ryzyka

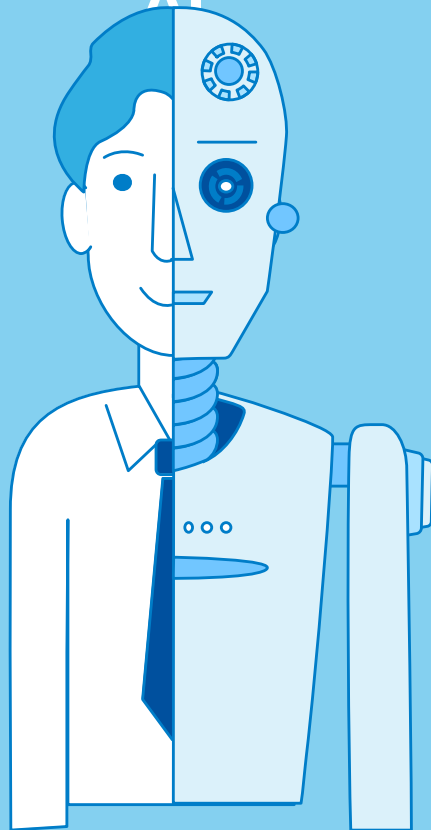


Szanse



Innowacja

Asystent



Dzień 1

Podjęcie prac nad
Asystentem AI

Dzień 7

MVP – wersja „na
brudno”

Dzień 11

Pierwsza wersja
Asystenta AI

Bariery i opór



Niepewność do
nowej technologii



Różnice w kompetencjach



Halucynacje i
nieaktualne informacje





Szanse i możliwości



Zaangażowanie pracowników w
Asystenta AI



Realistyczne use case'y



Potrzebne bezpieczne
rozwiązanie

Kultura AI – rozszerzenie Gen AI na całe PZU



**1000
testerów**



12

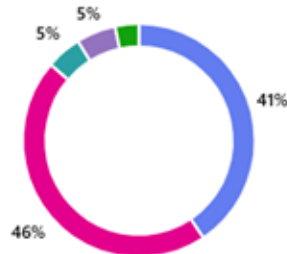
**tys.
pracowników**



87% pracowników pozytywnie ocenia korzystanie z Asystenta AI oszczędzając ponad 1,5 godziny tygodniowo

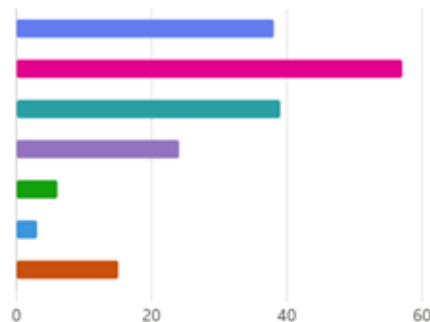
Czy jesteś zadowolony/zadowolona z korzystania z Copilot Chat?

● Zdecydowanie tak	74
● Raczej tak	83
● Nie mam zdania	9
● Raczej nie	10
● Zdecydowanie nie	6



Ile czasu (w przybliżeniu) oszczędzasz tygodniowo dzięki korzystaniu z Copilot Chat w swojej codziennej pracy?

● mniej niż 30 minut	38
● 30 minut – 1 godzina	57
● 1–2 godziny	39
● 2–4 godziny	24
● 4–8 godzin	6
● ponad 8 godzin	3
● Nie oszczędzam czasu	15



Najczęściej wykonywane zadania:

1. Tłumaczenia
2. Wyszukiwanie informacji
3. Analiza tekstów
4. Redakcja tekstu
5. Streszczenia dokumentów
6. Redagowanie tekstów
7. Generowanie pomysłów
8. Generowanie kodu
9. Analiza kodu
10. Polecenia Excel i VBA



Milion to suma wielu liczb

10 000

przeszkolonych
pracowników

>60 000

promptów
tygodniowo

>1 900

unikalnych
użytkowników
dziennie

>6 000

unikalnych
użytkowników
miesięcznie

100

Średnia liczba
promptów na
pracownika
od początku wdrożenia

Wdrożenie AI to zmiana organizacyjna

AI



Sposób
pracy



Kultura
organizacji



Umiejętności
pracowników

Różne grupy, zróżnicowane podejście



**Wyższa kadra
kierownicza**



Eksperci



Liderzy

**chęci
wiedza
umiejętności**



**Ambasadorzy
AI**



80

Ambasadorów AI

28

obszarów

52

szkolenia

AI @ PZU – podsumowanie wniosków i doświadczeń

