

Tytuł: Alerty pogodowe – proaktywna ochrona klientów

Firma: Compensa TU S.A Vienna Insurance Group

Kontekst i wyzwanie

Rynek ubezpieczeń charakteryzuje się ograniczoną liczbą kontaktów z klientem – zwykle przy zakupie polisy lub likwidacji szkody. Jednocześnie coraz częstsze ekstremalne zjawiska pogodowe zwiększają ryzyko i koszty szkód. Celem projektu było stworzenie rozwiązania, które realnie wspiera klienta przed szkodą i wzmacnia jego relację z ubezpieczycielem.

Co wdrożono

Zbudowano system personalizowanych alertów pogodowych, integrujący dane meteorologiczne z lokalizacją nieruchomości. Wykorzystano platformę automatyzacji marketingu i API pogodowe, umożliwiające wysyłkę SMS w czasie rzeczywistym. Faza pilotażowa objęła 60 tys. klientów; system został zaprojektowany jako skalowalny dla całego portfela i grupy VIG.

Rezultaty i efekty biznesowe

Projekt przyniósł wymierne korzyści operacyjne i wizerunkowe, potwierdzając skuteczność modelu prewencyjnego. Klienci otrzymali realną wartość – ostrzeżenie i szybszy dostęp do zgłoszenia szkody.

- 99% akceptacji wśród 60 tys. klientów objętych usługą.
- Ponad 100 tys. wysłanych SMS-ów w sezonie letnim 2025.
- Projekt nagrodzony tytułem „Innowacja Miesiąca” przyznany przez Gazetę Ubezpieczeniową oraz doceniony w programie grupy VIG.

Wnioski i znaczenie

Kluczowym czynnikiem sukcesu okazała się prostota rozwiązania – SMS zapewnia natychmiastowy kontakt i brak barier technologicznych. Współpraca między zespołami IT, UX i ekspertami ubezpieczeniowymi umożliwiła skuteczną personalizację w skali masowej. Projekt potwierdził, że proaktywna komunikacja może zmieniać postrzeganie ubezpieczeń i stanowić model do replikacji w innych spółkach grupy VIG.