Tytuł: Allianz ACE – asystent AI do automatycznej likwidacji szkód mieszkań i domów
Firma: Allianz Polska

Kontekst i wyzwanie
Cyfryzacja likwidacji szkód majątkowych kończyła się do tej pory na rejestracji. Klient zgłaszał szkodę formularzem lub telefonicznie, a na ocenę, decyzję i wypłatę czekał dni lub tygodnie. Proste sprawy angażowały likwidatorów tak samo jak złożone. Allianz zaprojektował obsługę prostej szkody od nowa: jedna sesja, decyzja i wypłata. Rozwiązanie musiało współpracować z wieloletnimi systemami *legacy* i polisami oraz spełniać wymogi RODO, DORA i AI Act.

Co wdrożono?
Klient opisuje zdarzenie własnymi słowami. Agenci AI klasyfikują szkodę, dopytują tylko o brakujące dane i sprawdzają, czy zdjęcia odpowiadają opisowi i pozwalają ocenić zakres uszkodzeń. Kwalifikację i kwotę ustalają reguły polisowe i deterministyczny kalkulator, nie model, więc każda decyzja jest odtwarzalna i audytowalna. Klient akceptuje ofertę i potwierdza numer konta, a wypłatę realizuje system szkodowy. Sprawy złożone lub niekompletne trafiają do likwidatora z pełną historią rozmowy, bez ponownego wypytywania klienta. Platforma jest zintegrowana zdarzeniowo z systemami głównymi i od początku powstawała jako produkt regionalny dla Europy Środkowej: wspólny rdzeń, lokalne reguły i języki.

Rezultaty i efekty biznesowe
Rozwiązanie działa produkcyjnie od lipca 2026 r., bez kampanii marketingowej. Przez ten czas udział nowego kanału wzrósł do ponad 50%, a trafność ścieżki automatycznej osiągnęła poziom 90%. Zostało to potwierdzone wysokim wynikiem CSAT klientów.

Wnioski i znaczenie
Kluczowa była jedna decyzja projektowa: generatywna AI prowadzi rozmowę i interpretuje materiał, ale o pieniądzach decydują reguły. To pozwoliło wprowadzić AI do regulowanego procesu wypłat bez utraty kontroli. Drugim wyróżnikiem jest kierunek skalowania. Rozwiązanie zbudowane w Polsce jest wdrażane na kolejnych rynkach regionu Europy Środkowej Allianz i jest przykładem dojrzałości lokalnych rozwiązań w Grupie. Docelową ambicją jest osiągnięcie min. 80% zgłoszeń realizowanych w pełni automatycznie.