

Warszawa, 7 lutego 2020 r.

ZGŁOSZENIE ROSZCZENIA ON-LINE W OPEN LIFE TERAZ ŁATWIEJSZE NIŻ MYŚLISZ

Z początkiem roku Open Life TU Życie S.A. uruchomiło nową wersję platformy do zgłaszania roszczeń on-line dostępną również na urządzeniach mobilnych. Minimum formalności, przyjazny interfejs i elektroniczna weryfikacja tożsamości to tylko niektóre z nowości jakie pojawiły się w e-rozszczeniu.openlife.pl.

Najważniejszą cechą, którą charakteryzuje się oddana do użytku nowa wersja serwisu e-rozszczenia.openlife.pl to ograniczenie do minimum ilości informacji niezbędnych do rozpatrzenia roszczenia. Regulacje prawne dotyczące ochrony danych osobowych nie tylko wyznaczają ramy działania, ale również inspirują do ponownej analizy istniejących procesów i poszukiwania rozwiązań optymalnych z punktu widzenia ilości przetwarzanych danych niezbędnych do realizacji wypłaty świadczenia. Nowy proces Open Life wymaga jedynie numeru rachunku bankowego, adresu i wymaganych przez prawo oświadczeń.

- Naszym marzeniem jest by ograniczyć zgłoszenie roszczenia do samego przesłania niezbędnych dokumentów. Niestety ze względu na różne wymogi prawne jesteśmy zmuszeni zapytać o pewne informacje osobę zgłaszającą, odebrać od niej stosowne oświadczenia. Zakres tych informacji ograniczyliśmy do niezbędnego, z punktu widzenia wymogów formalnych, minimum - mówi Emilia Niewiatowska, Kierownik Projektu w Departamencie Roszczeń i Oceny Ryzyka.

Pozostałe informacje pozyskiwane są przez aplikację e-rozszczenia.openlife.pl dzięki nowo zastosowanym rozwiązaniom, w szczególności OCR-owaniu dokumentów. Projektując proces Towarzystwo Ubezpieczeń wyszło z założenia, że osoba zgłaszająca roszczenie nie powinna wypełniać informacji, które zawarte są w przesyłanych przez nią dokumentach. Jest to rozwiązanie szczególnie przyjazne klientowi. Będzie miało znaczny wpływ na skrócenie czasu zgłaszania roszczenia oraz wyeliminuje ryzyko błędów edytorskich.

Open Life wdrożyło również usługę uwierzytelniania zgłaszających z wykorzystaniem mojejID, która pozwoli w szybki i bezpieczny sposób weryfikować tożsamość klientów. mojejID to bezpieczne narzędzie do potwierdzania tożsamości przez Internet dostarczane przez Krajową Izbę Rozliczeniową (KIR). Pozwala ono klientowi uwierzytelnić się w aplikacji w sposób, który jednoznacznie potwierdzi tożsamość zgłaszającego. Potwierdzenie to odbywa się poprzez bankowość internetową w oparciu o dane posiadane i uprzednio zweryfikowane przez zaufany podmiot trzeci jakim jest bank.

Nowa platforma e-rozszczenia.openlife.pl to również bardzo przyjazny interfejs z poziomu urządzeń mobilnych. Z nowego formularza będzie można łatwo korzystać za pomocą smartfonów czy innych urządzeń przenośnych. Trendy pokazują, iż co raz więcej osób chciałoby załatwiać różnego rodzaju formalności w drodze do czy z pracy. Rozwiązanie Open Life umożliwia im to. Uproszczone ekrany i intuicyjna grafika prowadzą krok po kroku przez proces zgłoszenia roszczenia.

Oczywiście rozwiązanie to ma również wymierne korzyści dla towarzystwa ubezpieczeń. Pozwala na automatyczną rejestrację zgłoszeń i przyspiesza tym samym proces uzupełniania danych osobowych. System segreguje tematycznie rodzaj roszczenia, co w przyszłości może prowadzić do rozwoju automatyzacji wypłaty świadczeń z wybranych ryzyk, oraz oszczędza czas weryfikacji tożsamości i załączonej dokumentacji.

- Wierzę, że dzięki nowemu rozwiązaniu proces zgłaszania roszczeń będzie jeszcze przyjaźniejszy dla naszych klientów - komentuje Krzysztof Bukowski, prezes Open Life - Zaawansowane wykorzystanie robotyzacji pozwoli też na efektywniejsze wykorzystanie czasu pracowników w obszarze obsługi klienta - dodaje.

Zachęcamy do korzystania z nowej strony do zgłaszania roszczeń e-rozszczenia.openlife.pl.

Kontakt dla mediów:

Małgorzata Wardein
Departamentu Marketingu i PR
Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.
e-mail: malgorzata.wardein@openlife.pl