

Aasta kindlustustegu 2025

Balcia Insurance SE

Projekt: **Yaway - Autoabi Balcia äpis sama lihtne kui takso tellimine.**

Projekti lühikirjeldus:

Autoabi on nüüd Balcia äpis. Rehv tühi? Aku tühi? Vaja puksiiri? Nüüd saab autoabi tellida otse äpist – kiirelt ja lihtsalt. Vastuse abi saabumise kohta saab kõigest 2 minutiga ja lisaks saab reaajas jälgida abi teekonda. Ilma draama ja ootamiseta – lihtsalt kiire ja asjalik abi siis, kui seda kõige rohkem vaja on. Teenus on saadaval kõikidele aktiivse kaskokindlustuse lepinguga klientidele.

Miks esitatud tegu väärrib aasta kindlustustegu 2025 tunnustust:

Autoabi tellimise funktsioon mobiilirakenduses on hea näide sellest, kuidas tehnoloogiat saab kasutada viisil, mis muudab senise kogemuse kliendile oluliselt kiiremaks ja stressivabamaks.

1. Innovatsioon ja kasutajamugavus

Lahendus iseloomustab hästi Balcia kui *insuretech* ettevõtet, kes ei müü lihtsalt kindlustust, vaid leiab selleks innovaatilisi tehnilisi lahendusi. Autoabi tellimine läbi äpi, koos reaajas sõiduki liikumise jälgimisega, muudab teenuse kasutamise kiireks ja mugavaks, vähendades kliendi stressi juba niigi ebameeldivas olukorras – auto ootamatu rikke või avarii korral.

2. Kliendi ajavõit

Kliendil on võimalik:

- Reaajas näha, kus abi on ja kui kiiresti see jõuab.
- Vältida pikki kõnesid või ootamist kindlustusettevõtte infoliinil.
- Tunda kindlustunnet, et abi on teel
- See suurendab usaldust kindlustusseltsi vastu ja vähendab teenuse osutamisega seotud pingeid.

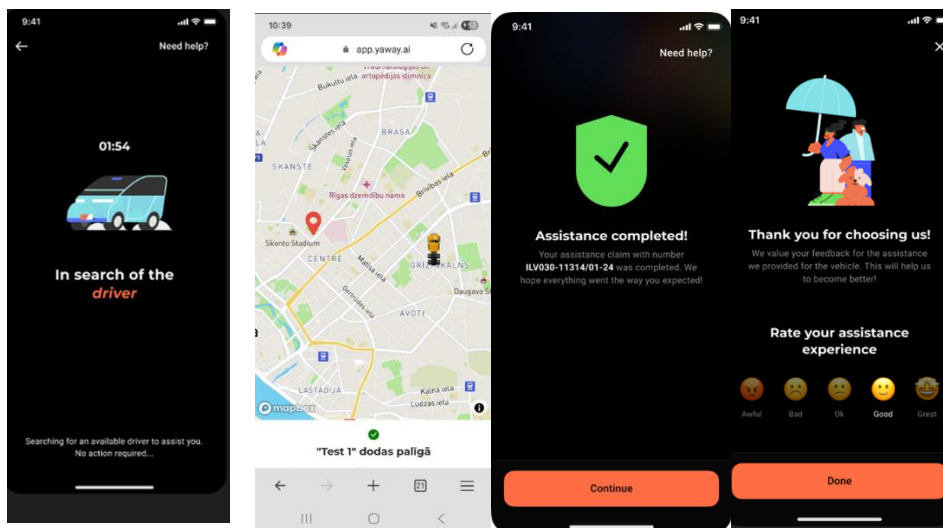
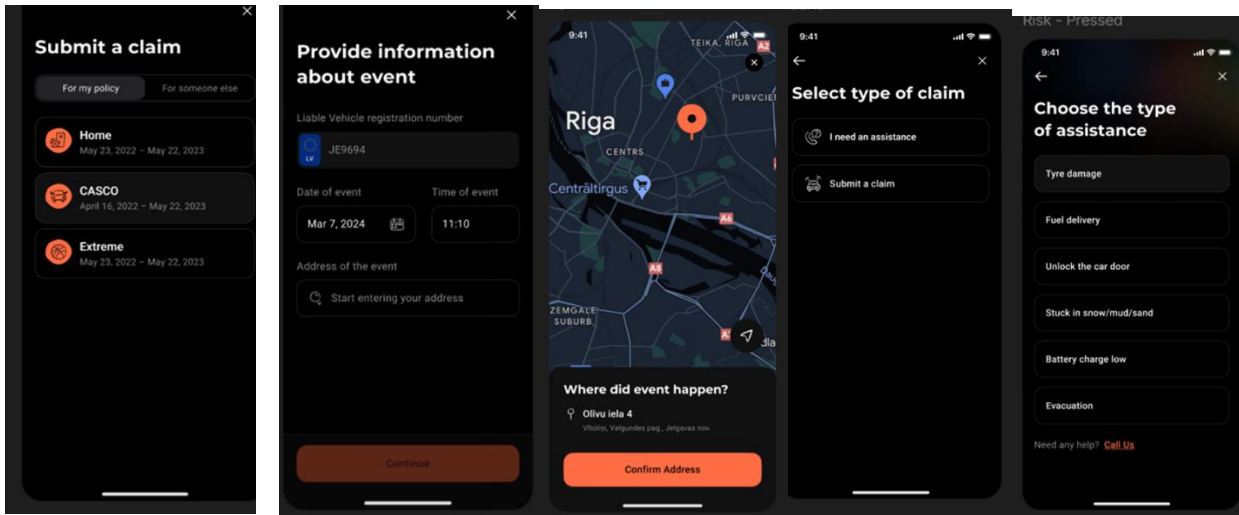
3. Efektivsem ressursside kasutamine

Lahendus ei paranda ainult kliendikogemust, vaid optimeerib ka kindlustusseltsi tööprotsesse:

- Väheneb vajadus kõnekeskuse sekkumise järele.
- Kiirema reageerimise tõttu võivad väheneda ka sekundaarsed kahjud, mis tekivad näiteks liiklustakistustest või halbadest ilmastikutingimustest.

4. Hea näide digitaliseerimisest kindlustussektoris

See lahendus tõestab, et digipööre kindlustuses ei piirdu ainult lepingute sõlmimise või kahjuteadete esitamisega, vaid võib ulatuda ka reaalse füüsilise teenuse pakkumiseni nutikalt ja läbimõeldult.



Projekti esitaja:

Carmen Karnö, Marketing Activation Project Manager, +372 53030044

