

ai financial services summit

# AI transzformáció a biztosítás iparágban

2026. 09. 07. 13:00

Cinematic Studio

HUN · 20 perc

**Prokop Péter**operációs és ügyfélmenedzsment igazgató ·  
UNIQA Biztosító

Prokop Péter, az UNIQA Biztosító operációs és ügyfélmenedzsment igazgatója, bemutatja az AI-alapú, végpontok közötti digitális szolgáltatásokon keresztül történő biztosítási ágazat átalakításának jövőképét.

## MIRŐL VOLT SZÓ

A prezentáció az átállást helyezi a középpontba a hagyományos digitális átalakulástól az AI-átalakulásig az biztosítási ágazatban. Prokop Péter elmagyarázza, hogy míg a digitális átalakulás csupán digitalizálja a meglévő papíralapú folyamatokat, az AI-átalakulás lehetővé teszi a komplex döntéshozatal automatizálását. Például a vállalat túllépett a standard folyamatkezelő eszközökön, mint a Lean Six Sigma, hogy létrehozzon egy virtuális asszisztent, amely a kárigényeket kezdettől fogva kezeli.

Ez a kezdeményezés középpontjában a Nika nevű mesterséges intelligencia asszisztens fejlesztése áll, amelynek célja, hogy segítsen a kárbejelentési folyamatban. A Nika csak a szükséges információkat gyűjti össze a konkrét károkhoz, valós időben elemez dokumentumokat és fényképeket, és fizetési javaslatokat ad az emberi kárszakértőknek. Például a rendszer már képes feldolgozni a lakáskárok nagy részét, beleértve a dokumentumok automatikus érvényesítését és a csalás felismerését. Ezek az elemek együttesen egy proaktív, 24/7 automatizált szolgáltatási modell felé való elmozdulást képviselnek.

### KIEMELT MEGÁLLAPÍTÁSOK

- A vállalat 4,9-es ügyfélélmény-pontszámot ért el az AI-alapú kárigény-előkészítés bevezetésével.
- Nika hat különböző AI-ügynököt használ specifikus lépések, például jelentéskészítés, értékelés és végső döntéshozatal kezelésére.
- AI képes a követelések jelentős részét két napon belül feldolgozni nagy volumenű események, például nagyobb viharok esetén.

### ÜZLETI HATÁS

A Nika bevezetése jelentősen javítja a működési hatékonyságot azáltal, hogy a kárigény kiszámításához szükséges paraméterek számát 200-300-ról 30-ra csökkenti. Ez a technológia lehetővé teszi az UNIQA Biztosító számára, hogy a magas frekvenciájú károkat ugyanolyan minőségben kezelje, mint az emberi kárszakértők, és versenylőnyt biztosít egy alacsony tranzakciós piacon. Továbbá az AI képessége a manipulált fotók észlelésére és a hazai jogi megfelelés ellenőrzésére javítja a csalás felderítését és a technológiai úttörő márkakép kialakítását.

### KÖVETKEZTETÉS

Prokop Péter azt javasolja, hogy a szervezetek először határozzák meg a konkrét problémát, amelyet meg szeretnének oldani, ahelyett, hogy pusztán az AI bevezetésére törekednének. Hangsúlyozza a belső hagyományos folyamatok egyszerűsítésének szükségességét az AI integrálása előtt, és kiemeli a korai változásmenedzsment és a belső kommunikáció fontosságát. Végül azt javasolja, hogy a sikeres AI integráció hatékony eszközként szolgálhat a márkadifferenciáció és a munkavállalói elégedettség szempontjából.

ai financial services summit

# AI Transformation in the Insurance Industry

2026. 09. 07. 13:00

Cinematic Studio

HUN · 20 perc

**Péter Prokop**Director of Operations and Client Management  
· UNIQA Biztosító

Péter Prokop, Director of Operations and Client Management at UNIQA Biztosító, presents a framework for transforming the insurance sector through AI-driven end-to-end digital transformation.

## WHAT WAS DISCUSSED

Péter Prokop explains the distinction between digital transformation, which merely digitizes existing paper-based processes, and AI transformation, which enables the automation of complex decision-making. The presentation highlights a shift from traditional process management tools like Lean Six Sigma toward a design-thinking approach that prioritizes the customer's needs and minimizes administrative burdens. For example, the company moved from a manual claims process to an AI-assisted model to handle high-volume events more efficiently.

The presentation introduces Nika, an AI digital assistant that guides customers through the claims reporting process by collecting only necessary information in real-time. Nika utilizes six different AI agents to handle specific tasks such as reporting, evaluation, and final decision-making, allowing for immediate feedback and faster payouts. For example, Nika can verify the relevance and quality of uploaded photos and invoices while detecting potential fraud or manipulated images. These elements collectively demonstrate how AI can move insurance from a slow, multi-week transaction to a near-instantaneous service.

### KEY TAKEAWAYS

- UNIQA Biztosító achieved a 4.9 customer experience score by implementing AI-based claims processing for residential damage.
- Nika can process a significant portion of claims under a specific value limit within two days, a task that usually takes the domestic sector months.
- Successful AI integration requires simplifying internal legacy processes and starting change management communications at least six months before deployment.

### BUSINESS IMPACT

The implementation of Nika provides a significant competitive advantage by enabling the company to handle massive spikes in claims, such as those following severe storms, without increasing headcount. By automating the evaluation of documents and invoices, the system reduces the complexity of claims from hundreds of parameters to approximately thirty. This technology also strengthens the employer brand, as employees prefer working for organizations that successfully deploy functional AI workflows.

### CONCLUSION

Péter Prokop concludes by recommending that organizations fall in love with the problem rather than the solution to ensure AI is applied effectively. He encourages the audience to focus on four key factors: the customer, the employee, data-driven operations, and new technologies. He invites the audience to watch Nika's continued development as she expands her capabilities across more claim types and business processes.