



Materiał zrealizowany we współpracy z agencją informacyjną Newseria Biznes

Możliwość zakupu online może zachęcić kolejne grupy Polaków do ubezpieczeń zdrowotnych. Dziś korzysta z nich już prawie 5,5 mln osób

Polska jest jednym z liderów Europy w obszarze cyfryzacji sektora usług medycznych. Świadczą o tym m.in. popularność elektronicznych narzędzi zapewniających dostęp do danych zdrowotnych, e-recept czy wirtualna diagnostyka. Polacy są też otwarci na innowacje w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych, z których korzysta już blisko 5,5 mln osób. Za pomocą nowej cyfrowej platformy Medicover chce zachęcić klientów do samodzielnej konfiguracji i zakupu polis online.

Raport Deloitte Digital „Pacjent XXI wieku – szanse, wyzwania i możliwości” wskazuje, że Polacy są otwarci na profilaktyczne rozwiązania cyfrowe. Rośnie popularność elektronicznych narzędzi zapewniających dostęp do danych zdrowotnych. 76 proc. osób monitoruje za ich pomocą swój stan zdrowia. Z ubiegłorocznych danych resortu zdrowia wynika, że niemal połowa Polaków (48 proc.) używa IKP. Nadal najczęściej korzystamy z e-recept i e-skierowań, ale coraz częściej sięgamy po inne usługi e-zdrowia, takie jak umawianie się na szczepienia czy załatwianie online formalności. E-receptę, e-skierowanie czy IKP zna 94 proc. osób.

Polacy są otwarci na innowacje w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych. Z roku na rok widzimy wzrost zainteresowania usługami, które są dopasowane do stylu życia, czego dowodem może być również skokowy, rosnący wzrost zainteresowania usługami telemedycznymi

– ocenia w rozmowie z agencją Newseria Łukasz Żuchliński, dyrektor Działu Telesprzedaży w Medicover.

Wiemy, że klienci oczekują od nas szybkiego, samodzielnego wyboru polisy oraz zakupu online, a nowe rozwiązanie, które proponujemy, całkowicie na te potrzeby odpowiada.

Medicover Ubezpieczenia wprowadza nowoczesną cyfrową platformę sprzedaży ubezpieczeń zdrowotnych – portal ubezpieczeniamedicover.pl. Nowy system pozwala użytkownikom na szybki i intuicyjny wybór oraz zakup polisy zdrowotnej w trzech prostych krokach.

Budowa platformy ubezpieczeniamedicover.pl to kamień milowy naszej strategii cyfryzacji usług medycznych. Celem jest stworzenie nowoczesnego, dostępnego i spójnego ekosystemu usług zdrowotnych. Chcemy, by nasi klienci mogli w pełni zarządzać swoim pakietem medycznym – szybko, wygodnie i bez barier. To zmiana technologiczna, ale także jakościowa – redefiniujemy standard obsługi klienta w branży ubezpieczeń zdrowotnych

– mówi Krzysztof Świetlik, dyrektor Departamentu Sprzedaży i Marketingu w Medicover.

Jesteśmy przekonani, że nowa platforma wpłynie pozytywnie na zwiększenie zainteresowania usługami i ubezpieczeń Medicover. Widzimy już dzisiaj pierwsze efekty – automatyzacja procesów spowodowała, że klienci pozytywnie oceniają nasze nowe rozwiązanie. Doceniają możliwość samodzielnego wyboru zakresu opieki, łatwość obsługi, uproszczoną ścieżkę zakupową i szybką aktywację ubezpieczenia

– przekonuje Łukasz Żuchliński.

Użytkownicy platformy mogą samodzielnie dobrać pakiet usług medycznych do swoich indywidualnych potrzeb, porównać dostępne opcje i rozpocząć formalności. Mogą również zdalnie wykupić ubezpieczenia dla bliskich. Zintegrowane płatności online pozwalają natychmiastowo sfinalizować transakcję przez system Przelewy24. Użytkownik może korzystać z usług medycznych Medicover już kilka minut po opłaceniu składki. System eliminuje papierowe dokumenty i przyspiesza cały proces.

Od momentu wystartowania platformy Ubezpieczeniamedicover.pl obserwujemy znaczny wzrost zainteresowania sprzedażą online, jak też samej sprzedaży. To pokazuje nam, że klienci w dzisiejszych czasach oczekują prostych rozwiązań, które nie wymagają długiego kontaktu z klientem czy też dopełnienia skomplikowanych formalności

– tłumaczy Sebastian Okonis, kierownik Zespołu Telesprzedaży w Medicover.

Jak podkreśla, dużą zaletą jest pełna transparentność serwisu – klient od razu widzi, co kupuje, co obejmuje pakiet i ile to kosztuje.

Projekt NESP, w ramach którego powstała platforma, to kolejny krok w stronę cyfryzacji sprzedaży, ale także transformacja sposobu, w jaki klienci indywidualni korzystają z ubezpieczeń zdrowotnych. Pokazuje, że zakup polisy może być prosty, szybki i zrozumiały – nawet w branży, która często uchodzi za skomplikowaną.

Klient zyskuje wygodę i szybkość działania, co przekłada się na jego doświadczenia przy zakupie ubezpieczeń zdrowotnych. Z kolei działowi sprzedaży pozwala się to skupić na czynnościach ważniejszych, czyli doradztwie klientowi i pomocy w doborze pakietu medycznego. Jeżeli chodzi o korzyści dla obu stron, to z pewnością automatyzacja procesu ogranicza liczbę błędów, co wpływa na doświadczenia klienta

– przekonuje Sebastian Okonis.

Projekt NESP został zintegrowany z kluczowymi rozwiązaniami technologicznymi Medicover, m.in. automatycznym systemem oceny ryzyka medycznego, cyfrową bazą danych klientów oraz platformą płatności online.

Budowa platformy od strony technologicznej wymagała precyzyjnej koordynacji kilku jednostek technologicznych, biznesowych i operacyjnych. Całość wymagała integracji kilku aplikacji, formularzy self-service, aplikacji do zarządzania ryzykiem medycznym, zbudowanej na platformie Webcon, aplikacji do zarządzania kontraktami. To wszystko zamknęliśmy w płatnościach online, korzystając z platformy Przelewy24. Od początku do końca planowaliśmy zmianę, mając na względzie jej użyteczność, stąd bardzo intuicyjny interfejs, a formalności są ograniczone do niezbędnego minimum

- wskazuje Sławomir Żurek, starszy kierownik projektów w Medcover.

Jak podkreśla Krzysztof Świetlik, platforma sprzedaży online to kolejne rozwiązanie cyfrowe, w które Medcover zainwestował w ostatnich latach, obok nowej aplikacji Medcover OnLine czy systemów zdalnych konsultacji.

W planach mamy dalszą automatyzację obsługi klienta, digitalizację procesu odnowienia polisy oraz rozwój personalizowanych ofert w oparciu o dane behawioralne. Stawiamy na rozwój systemów wspierających customer experience, bo wierzymy, że technologia powinna realnie ułatwiać życie naszych klientów

- dodaje dyrektor Departamentu Sprzedaży i Marketingu w Medcover.

Popularność prywatnych ubezpieczeń zdrowotnych w Polsce rośnie. Jak podaje Polska Izba Ubezpieczeń, w 2024 roku korzystało z nich 5,39 mln osób, o 12,2 proc. więcej niż rok wcześniej. Suma składek wzrosła w ciągu 2024 roku o 35 proc. do 2,3 mld zł. Nie bez znaczenia są tutaj pogarszające się statystyki dotyczące kolejek do specjalistów. Fundacja Watch Health Care w swoim barometrze wskazuje, że średni czas oczekiwania pacjentów w ochronie zdrowia wzrósł do rekordowych 4,2 miesiąca z 3,5 miesiąca przed rokiem.

Więcej informacji: <https://ubezpieczeniamedicover.pl/>



Medicover w Polsce - Backgrounder PL&ENG 2025.pdf

Download