«Ингосстрах» совместно с аналитическим центром НАФИ представили результаты исследования, посвященного доверию россиян к искусственному интеллекту. Опрос показал, как россияне используют ИИ, в каких сферах готовы ему доверять и какие преимущества видят в развитии технологии.

Согласно полученным данным, половина респондентов (51%) используют сервисы с искусственным интеллектом каждый день или несколько раз в неделю, почти треть (30%) обращаются к ним несколько раз в месяц или реже, 12% россиян совсем не используют ИИ.

При этом у 53% опрошенных не возникает опасений, что развитие искусственного интеллекта сделает их профессию ненужной.

Для чего используется ИИ

Самый распространенный сценарий использования искусственного интеллекта — поиск информации и ответов на вопросы, таким образом ИИ используют 59% россиян.

Ещё почти каждый третий (29%) обращается к искусственному интеллекту для общения, 27% — для создания изображений, презентаций и графиков, по 21% опрошенных используют ИИ для создания текстов, писем и документов и для решения учебных или рабочих задач соответственно.

Примечательно, что готовность россиян доверять решениям и советам искусственного интеллекта зависит от сферы его применения. Например, 76% респондентов верят в решения ИИ для рабочих и учебных задач.

Рекомендациям товаров при покупках и на маркетплейсах доверяют 64% россиян, и гораздо осторожнее люди относятся к использованию искусственного интеллекта в медицине — только 45% готовы доверить ИИ постановку диагнозов.

Быстрый доступ к информации

Большинство респондентов (68%) считают главным преимуществом развития искусственного интеллекта возможность быстро находить информацию, также больше половины (58%) отмечают экономию времени, и 39% ценят ИИ за помощь в учебе и работе, и еще треть (30%) — за автоматизацию рутинных задач.

При этом мнения о том, кто получает наибольшую пользу от развития технологии, разделились практически поровну: 46% считают, что ИИ приносит наибольшую пользу обычным людям, 45% — бизнесу и корпорациям.

Примечательно, что отношение к искусственному интеллекту заметно рознится в зависимости от материального положения россиян. Среди респондентов с высоким уровнем материального положения 48% очень хорошо знакомы с технологиями ИИ, тогда как среди россиян с низким уровнем достатка таких всего 27%. Ежедневно используют сервисы с ИИ 30% представителей наиболее обеспеченной группы против 18% в группе с низким материальным положением.

Искусственный интеллект и клиентский опыт в «Ингосстрахе»

«Мы видим в данных исследования, что люди готовы доверять искусственному интеллекту там, где он помогает быстрее выполнять рутинные задачи. Для этого мы внедряем его в процессы внутри компании, ИИ помогает обрабатывать документы по страховым случаям, распознавать повреждения и оперативно консультировать клиентов. Это ускоряет отдельные этапы обслуживания, а сложные и спорные случаи разбирают профессионалы», — рассказывает Сергей Багно, директор департамента искусственного интеллекта и развития отношений с клиентами компании «Ингосстрах».

Например, ИИ-модели в «Ингосстрахе» позволяют анализировать риски на этапе андеррайтинга и предлагать более справедливую цену клиентам. По ряду направлений мы уже автоматизировали процессы урегулирования убытков на основе фото— и видеофиксации. Как результат, время принятия решения о выплате сократилось до 5

минут, что, разумеется, положительно повлияло на удовлетворенность клиентов.

Также в части проактивного подхода рекомендательные системы на сайте и в мобильном приложении помогают клиенту подобрать подходящий продукт и стимулируют перекрестные продажи.

Википедия страхования, 14.10.2026 г.