

Чтобы повысить качество услуг, СберСтрахование жизни роботизирует процесс урегулирования убытков. Масштабное внедрение искусственного интеллекта стартует уже в первом квартале 2023 года. Нейросети автоматизируют рутину и ускорят выплату компенсаций.

Некоторые технологии искусственного интеллекта уже применяются в компании. Так, система компьютерного зрения оцифровывает документы, нейросети задействованы в оформлении полисов и обработке клиентских файлов. Следующий этап — научить искусственный интеллект принимать правильные решения по страховым случаям.

Александр Ведяхин, первый заместитель Председателя Правления Сбербанка:

«Благодаря компьютерному зрению сотрудники СберСтрахования жизни уже сейчас оформляют страховые случаи на 10–15% быстрее. В следующем году рутинной работы станет меньше и у андеррайтеров. Мы ожидаем, что полноценная система урегулирования убытков на основе искусственного интеллекта запустится в начале 2023 года. На первых порах, чтобы исключить ошибки, сотрудники страховой компании будут перепроверять принятые нейросетью решения. Потом необходимость в этом отпадёт».

Пока урегулирование происходит преимущественно в ручном режиме. Клиент заявляет о страховом случае, собирает и направляет пакет документов, чтобы его подтвердить. Страховая компания их проверяет и после этого выплачивает деньги. В перспективе всю работу возьмёт на себя нейросеть: она будет оценивать представленные документы и принимать решение о компенсации. В результате сроки выплат сократятся с нескольких дней до нескольких часов.

Википедия страхования