

Сегодня искусственный интеллект активно применяется в финансовом секторе, и большинство продуктов и сервисов неразрывно связаны с данной технологией. ИИ позволил качественно улучшить повысить эффективность взаимодействие между участниками рынка – страховщиками, их партнерами и клиентами, за счет автоматизации многих сложных процессов. Например, цифровое урегулирование страхового события с распознаванием повреждений авто по фото при помощи технологии ComputerVision. Технологии меняют страховую отрасль, и максимальный эффект от их внедрения возможен при совмещении различных digital-решений. Об этом рассказала Ольга Сорокина, член Совета директоров Страхового Дома ВСК в ходе своего выступления в рамках «Дня искусственного интеллекта» на выставке «Россия».

Страховая отрасль, как сектор финансовых услуг, работает на основе данных, все продукты компании формируются, используя их. Поэтому искусственный интеллект является базовой технологией страховщиков – он применяется в ценообразовании, при оценке спроса, оптимизации операционных процессов, взаимодействии с клиентом в дистанционных каналах, работе с персоналом. Однако есть области, где ИИ еще только должен продемонстрировать свой потенциал – например, при разработке новых продуктов или в сервисах для предотвращения страховых случаев, особенно в медицине и автостраховании.

Ярким примером применения ИИ является сфера здравоохранения. Сейчас в частном медицинском секторе уровень цифровизации значительно ниже, чем в государственном. При этом, медицинское страхование подразумевает взаимодействие сразу нескольких участников – страховщиков, клиник, пациентов. ВСК одной из первых стала применять искусственный интеллект в этом сегменте, что позволило компании повысить операционную эффективность через построение различных моделей. Например, ИИ проверяет счета, прейскуранты, гарантийные письма в автоматическом режиме, существенно снижая нагрузку на экспертов.

Еще одна сфера широкого применения ИИ в отрасли – автострахование. На старте работ уровень распознавания повреждений авто по фото составлял 36%. Сегодня показатель достиг 80%, но даже при таком качестве все равно необходима верификация эксперта.

Наиболее заметный эффект для бизнеса от внедрения ИИ возможен только при одновременном применении различных digital-решений. Например, в ВСК в процессе урегулирования убытков авто задействуется машинное обучение (ML — machine learning), компьютерное зрение (Computer Vision), графы, распознавание документов (OCR — Optical Character Recognition) и обработка естественного языка (NLP — Natural language processing).

Система принятия решений на базе ML позволяет ВСК более точно оценивать риски, предлагать клиентам персонализированные тарифы. Также благодаря ИИ сокращается риск мошенничества со стороны пользователей при урегулировании убытков, соответственно снижаются финансовые потери компании.

«У искусственного интеллекта достаточно широкая сфера применения в страховой отрасли. Он позволяет решать много задач – оптимизировать клиентский путь, операционные процессы, формировать справедливые тарифы для клиентов. ВСК активно применяет ИИ, однако участникам рынка еще есть, над чем работать. Например, перспективное направление – автоматизированное получение страховщиками данных о ДТП с дорожных камер. Это позволило бы значительно упростить процесс урегулирования страховых случаев. Пилотный проект по интеграции сервисов ВСК и программного комплекса «Цифровой патруль» уже доказал свою эффективность в Свердловской области. Надеемся, что в будущем проект будет масштабирован и в других регионах. Для этого необходима стандартизация программного обеспечения систем видеонаблюдения, а также соответствующие законодательные изменения», — отмечает Ольга Сорокина, член Совета директоров Страхового Дома ВСК.

***Википедия страхования***