

В преддверии технологической конференции SmartDev в СберСтраховании рассказали, как искусственный интеллект помог сократить срок урегулирования страховых случаев и последующей выплаты по программе «Сбереги финансы» до получаса. Такая возможность есть у клиентов, которые подали заявление о страховом случае в мобильном приложении СберБанк Онлайн.

Оформить заявление можно за несколько минут: клиенту нужно авторизоваться в приложении СберБанк Онлайн, заполнить заявление и приложить необходимые документы. После этого AI-модель анализирует данные по определённому перечню параметров и, если у неё нет сомнений по предоставленной информации и все бумаги на месте, принимает решение о выплате. Благодаря Системе быстрых платежей клиент получает средства практически мгновенно. Если же модель по какой-то причине сомневается, заявление поступает на рассмотрение человеку.

Сегодня искусственный интеллект обрабатывает более 40% таких обращений. Технология помогла урегулировать уже более 1000 страховых случаев.

Александр Гогленков, заместитель генерального директора, директор по развитию СберСтрахования: «Мы хотим, чтобы нашим клиентам было максимально комфортно взаимодействовать со страховыми продуктами на всех этапах: от подбора оптимальной программы до получения компенсации при страховом случае. Ранее процесс урегулирования страхового события по картам занимал до шести рабочих дней. Искусственный интеллект помог сократить его до получаса, хотя в отдельных случаях этот срок и может быть увеличен.

Сейчас формат доступен для программы «Сбереги финансы», но мы планируем масштабировать его и на другие виды страхования — в первую очередь на защиту от несчастных случаев и добровольное страхование недвижимости. Мы продолжаем обучать модели на основе уже урегулированных страховых событий в прошлом и ожидаем, что вскоре новые технологии смогут взять на себя рассмотрение заявлений и по другим программам, моментально принимая верные решения».

Программа «Сбереги финансы» — возможность в одном полисе застраховать деньги на всех своих счетах и картах в Сбере. Полис защищает от несанкционированного списания средств и кражи наличных после их снятия в банкомате. Страховая возместит ущерб, даже если на имя клиента неправомерно возьмут кредит или он сам переведёт преступникам деньги, поддавшись на их уловки.

Застраховать финансы можно и по выгодной комбопрограмме «Защита на любой случай», где также доступны защита жилья и страхование от несчастного случая. Если выбрать два риска, выгода составит 10%, три — 15%. Ещё 10% скидки даёт подписка СберПрайм — и тогда максимальная выгода может достичь 25%.

Оформить полис страхования можно в любом офисе Сбера или в мобильном приложении СберБанк Онлайн.

Википедия страхования