

Компенсация приходит на карту за 30 минут

В преддверии международной конференции «Путешествие в мир искусственного интеллекта» (AI Journey) в СберСтраховании рассказали, как с помощью искусственного интеллекта уменьшили нагрузку на сотрудников и сократили время выплаты компенсаций до 30 минут.

Искусственный интеллект уже принимает решение по 50% заявлений, которые поступают через мобильное приложение СберБанк Онлайн по программе «Сбереги финансы». AI-модель анализирует предоставленные данные по определённому перечню параметров и принимает решение о выплате. Если дополнительных данных не требуется, выплата производится в течение 30 минут на банковскую карту через Систему быстрых платежей. Если же модель по какой-то причине сомневается, заявление поступает на рассмотрение человеку.

С момента запуска в июле 2023 года модель урегулировала почти 2 тыс. заявлений. В планах компании — интегрировать решение и в другие страховые продукты, а также масштабировать её на заявления о страховых случаях, которые подаются в отделениях банка.

Александр Гогленков, директор по развитию СберСтрахования: «Мы стремимся обеспечить клиентам самый простой и быстрый путь урегулирования страховых случаев. При форс-мажоре они хотят, чтобы проблему решили как можно скорее — и мы это прекрасно понимаем. Благодаря внедрению искусственного интеллекта нам уже удалось кардинально сократить время принятия решения — с 6 дней до 30 минут. Эффективность технологии очевидна, поэтому основной упор при совершенствовании и разработке продуктов мы будем делать на неё».

Википедия страхования