

Роботизация претензионной работы демонстрирует высокую востребованность у клиентов в сегменте цифрового страхования логистики. Такие выводы делают аналитики платформы сопровождения страхования грузоперевозок «Цунами» ИТ-компании «Инносети».

По данным компании, прирост доли претензий по срокам, урегулированных роботом на платформе в 2023 году, составил 51% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года. Доля выплат страховых компаний по претензиям, обработанным с использованием этого сервиса, в общей массе достигла 32% — практически каждая третья претензия.

Количество запросов реквизитов с помощью робота по итогам 2023 года увеличилось до 77% от всего объема претензий по срокам. А доля положительных решений, принятых им на основе заданных страховой компанией параметров, превысила 44%.

Робот запущен на платформе «Цунами» с сентября 2022 года. Сегодня он обеспечивает поддержку нескольких типов задач: автоматическое урегулирование, запрос реквизитов и отзыв претензий по сроку давности. Сервис автоматически готовит данные для финального принятия решения по претензиям на сумму до 100 тыс. рублей и помогает страховым компаниям оптимизировать затраты за счет ускорения обработки страховых случаев и исключения человеческого фактора при работе с заявками. Благодаря роботизации процесса урегулирования страховые компании экономят ресурсы и сокращают ошибки в процессе рассмотрения претензии, а заявители могут получить деньги значительно быстрее — даже в день наступления страхового случая.

На сегодняшний день роботом по автоматическому урегулированию претензий пользуются четыре из восьми крупнейших российских страховых компаний из числа клиентов платформы «Цунами»: «Абсолют Страхование», «АльфаСтрахование», «Группа Ренессанс Страхование» и «СберСтрахование».

Википедия страхования