

В страховой компании «Согласие» технологии ИИ применяют только там, где они упрощают работу сотрудников и помогают улучшить сервис для клиентов. О подходе к использованию искусственного интеллекта рассказал директор по стратегическому развитию «Согласия» Илья Баскаков.

Уже сегодня AI-решения приносят «Согласию» конкретные результаты. В среднем клиенты решают вопросы на 10% быстрее. Умный чат с ИИ идентифицирует пользователя и сразу берётся за решение. Но в любой момент можно переключиться на живого оператора. В частности, на «Пульте ДМС» система автоматически идентифицирует 85% звонящих по номеру мобильного телефона. Это экономит до двух минут на каждом обращении.

Раньше в контакт-центре было длинное приветствие и много вопросов в начале разговора. Операторы попросили это убрать. В «Согласии» разработали модель, которая сама направляет клиента к нужному специалисту. Система стала лучше определять потребность звонящего и связывать человека с живым оператором, который реально поможет. Благодаря этой облегчённой системе доля обращений через чат выросла с 15% до 21% за год.

При этом в компании отмечают, что клиенты чаще выбирают цифровые сервисы для связи с сотрудниками. Около 84% пользуются мобильным приложением, каждый пятый владелец полиса ДМС сам вызывает через него врача на дом (22%). А использование сервиса онлайн-согласования медицинских услуг растёт на 20-30% ежемесячно.

Помимо клиентских сервисов, ИИ внедряется и в глубокую аналитику. Сейчас «Согласие» прорабатывает возможность использовать технологий искусственного интеллекта для анализа спутниковых снимков. С их помощью хотят упростить андеррайтинг и урегулирование убытков в сельхозстраховании. Если получится, это будет настоящий прорыв по скорости и объективности.

Сегодня страховку продают через посредников: агентов, маркетплейсы, агрегаторов, дилеров. Но скоро могут появиться персональные AI-ассистенты для людей. Они будут работать по подписке. Такой ассистент поможет подобрать лучшее предложение — в том числе по страховке. В «Согласии» за этим трендом внимательно следят, но отмечают, что такая система не сможет заменить человека на 100%. Живой сотрудник

сможет проявить сочувствие и эмпатию при решении проблемы клиента.

Википедия страхования, 10.06.2026 г.