ПАО «Группа Ренессанс Страхование» (MOEX: RENI) запускает масштабную ИИ-трансформации компании в интересах клиентов, сотрудников и акционеров. Мы убеждены, что через несколько лет страхование станет сервисом, который помогает клиенту каждый день, а не отвечает только за финансовую компенсацию ущерба. Группа строит такую компанию с помощью искусственного интеллекта. Прогнозируется, что ИИ-трансформация не только перестроит процессы, но должна принести финансовую отдачу. По оценкам, чистый финансовый эффект проектов, запущенных до конца 2027 года, может составить порядка 1 млрд рублей*.

Страхование — одна из отраслей, которую ИИ изменит сильнее всего, так как этот бизнес основан на данных и в нем много повторяющихся решений. Наш опыт показывает, что клиенту нужна не выплата, а решенная задача — вылечиться, починить машину, защитить семью, накопить. Страховая компания будущего поможет выбрать лучшее решение, проведет клиента по всему пути, чтобы его устроил результат. Например, клиенту подскажут, к какому врачу и в какую клинику лучше пойти по его вопросу, запишут на прием, согласуют лечение и будут сопровождать до выздоровления, а не до оплаченного счета. После ДТП на дороге клиенту не нужно будет самому разбираться с документами и искать сервис. Страховая возьмет на себя оформление, подберет автосервис и проследит, чтобы машину отремонтировали в срок и качественно. Основа такого сервиса — то, что у страховщика уже есть: данные о страховых случаях за многие годы, сети клиник и автосервисов, технологии оценки рисков и цифровые сервисы. На новом этапе развития технологий ИИ позволит предоставлять персонализированный сервис каждому клиенту.

Компания начинает не с нуля. Голосовые роботы уже обрабатывают без оператора 42% входящих звонков в сервисный контакт-центр, ИИ-бот в личном кабинете самостоятельно закрывает 35% обращений клиентов. Наш ассистент в ДМС помогает согласовывать медицинские назначения за пять минут вместо часа. Программа ИИ-трансформации переводит такие решения из отдельных проектов в систему, которая меняет процессы целиком.

Ключевым принципом ИИ-трансформации является строгая ориентация на окупаемость. Каждый проект проходит процедуру защиты с детальным расчетом влияния на прибыль. Финансирование масштабирования выделяется только после того, как пилот подтвердит экономическую эффективность, в том числе с помощью A/B-тестирования. Итоговые результаты верифицируются финансовым блоком компании. Подтвержденный эффект компания будет раскрывать в пресс-релизах.

Программа ИИ-трансформации в Группе Ренессанс страхование стартовала в августе 2026 года. В рамках первого этапа около 300 руководителей подразделений прошли обучение, были проанализированы ключевые бизнес процессы, воронки продаж и продуктовая линейка.

После процедуры защиты в компании уже сформирован портфель из первых 34 проектов, финансовые эффекты от которых оцениваются в несколько сотен миллионов рублей. Часть инициатив запущена в пилотных режимах, отдельные проекты готовятся к масштабированию, чтобы обеспечить вклад в результаты компании уже в 2026 году. Анализ новых проектов продолжается.

Наибольший потенциал первых 34 проектов распределен по четырем направлениям: урегулирование убытков, включая судебную работу, продажи, маркетинг и обслуживание клиентов, андеррайтинг, внутренние функции.

Мировые страховые компании уже демонстрируют измеримые результаты внедрения ИИ. Например, китайская Ping An использует ИИ для ведения 80% клиентского обслуживания, а технологии выявления мошенничества в имущественном страховании позволили компании сэкономить 10,5 млрд юаней на выплатах в 2025 году. Американская Chubb ставит целью автоматизировать 85% ключевых процессов андеррайтинга и урегулирования в течение трех — четырех лет.

Юлия Гадлиба, генеральный директор Группы Ренессанс страхование, заявила:

«Через несколько лет клиенты будут выбирать страховую компанию по тому, насколько она облегчает им жизнь, а не по цене полиса. Чтобы стать такой компанией, недостаточно встроить ИИ в существующие процессы — необходимо переосмыслить саму модель бизнеса. Мы пересобираем компанию целиком: продукты, процессы и роли людей. Наш подход также предполагает, что каждый проект защищает свой эффект в деньгах и получает средства на масштабирование только после успешного «пилота». Я надеюсь, что клиенты компании со временем увидят результаты в улучшенном сервисе и в более быстрых выплатах, а акционеры — во вкладе в финансовые результаты компании».

*Важная информация: Настоящее сообщение содержит заявления прогнозного характера, включая ожидания Группы в отношении потенциального экономического эффекта от программы ИИ-трансформации. Такие заявления основаны на текущих предположениях, оценках и планах менеджмента и не являются гарантией достижения заявленных результатов, финансовых показателей или доходности для акционеров. Фактические результаты могут существенно отличаться от указанных ожиданий вследствие, помимо прочего, изменений рыночной конъюнктуры, макроэкономических условий, регулирования, доступности и качества данных, технологических рисков, расходов на внедрение, темпов масштабирования решений, конкурентной среды и иных факторов. Группа не принимает на себя обязательств по публичному обновлению прогнозных заявлений, кроме случаев, прямо предусмотренных применимым законодательством. Содержание этого информационного материала не является рекламой или обязательством совершить сделки. Компания не несет ответственности за любые убытки любого рода, понесенные вследствие использования этого информационного материала или содержащихся в нем сведений, либо иным образом в связи с настоящим информационным материалом, а также возможные убытки, финансовые или иные последствия, которые могут возникнуть в результате принятия любым лицом и/или потенциальным инвестором решений при использовании сведений, указанных в настоящем информационном материале.

Википедия страхования, 22.10.2026 г.