

НСИС получил 227,8 тыс. официальных обращений в 2025 году, в течение года смог сократить сроки рассмотрения запросов и ответа на них в среднем до 1-2 дней

Оператор АИС страхования, Национальная страховая информационная система (НСИС), получил 227,8 тыс. официальных обращений в 2025 году, в течение года смог сократить сроки рассмотрения обращений и ответа на них в среднем до одного-двух дней благодаря автоматизации процессов и внедрению механизмов искусственного интеллекта.

Наибольшая доля официальных обращений поступила от арбитражных управляющих — 176,289 тыс., от судов — 16,952 тыс., ФССП — 10,305 тыс., ФОИВ (министерства, ведомства) — 1,09 тыс., Банка России — 1,05 тыс., ФТС — 1,046 тыс., также по несколько сотен запросов пришли от страховщиков, физлиц и прокуратуры, десятками исчисляются запросы от различных юрлиц, нотариусов и финуполномоченного.

На начало 2025 года среднее время ответа АО "НСИС" на письмо, поступающее в адрес компании, затрачивалось около 6 дней с учетом их количества, к концу года благодаря реализации алгоритмов, использующих ИИ и машинное обучение, срок ответа в среднем стал меньше одного рабочего дня. В течение года были разработаны и внедрены автоматизированные средства обработки входящей информации. Например, в части обработки запросов со стороны арбитражных управляющих на сайте НСИС создан специальный личный кабинет с возможностью получения ответов в автоматизированном формате практически в режиме реального времени. Эффективно построено сотрудничество с Почтой России, которая осуществляет оцифровку всех поступающих в компанию писем. «Наша цель увеличить скорость ответов на поступающие запросы и еще в большей степени автоматизировать процессы обработки запросов и подготовки на них ответов», — прокомментировал глава НСИС Николай Галушин.

Также на сайте НСИС функционирует личный кабинет для физических лиц, где обрабатывается основной поток обращений граждан по вопросам КБМ. По личному кабинету физлиц данные будут предоставлены отдельно, но в части официальных запросов за год НСИС отмечает резкое сокращение обращений по КБМ, например, если в начале года со стороны ЦБ поступало порядка 300 таких запросов в месяц, то к концу года это количество снизилось более чем вдвое. Сам ЦБ в своих сообщениях неоднократно указывал, что благодаря появлению НСИС значительно снизилось количество жалоб на страховщиков по ОСАГО, особенно в части КБМ. По нашему мнению, это произошло в том числе и за счет прямого доступа граждан к своей

страховой истории, что исключило деятельность посредников, за плату обещавших исправление КБМ.

Википедия страхования, 19.01.2026 г.