

«Абсолют Страхование» – участник конференции HFLabs «Позови человека: где место AI в отношениях с клиентами»

Заместитель директора департамента андеррайтинга и перестрахования компании «Абсолют Страхование» Михаил Мосесов принял участие в круглом столе в рамках конференции и рассказал о том, какую роль искусственный интеллект играет в страховании, и обозначил пределы его применения в клиентском сервисе.

В страховом бизнесе клиент обращается в компанию нечасто — в среднем всего один раз в год, но именно в этот момент особенно важны точность, эмпатия и безошибочные решения. Поэтому в клиентском сервисе компания делает ставку на профессионально обученных специалистов и персональный подход к каждому случаю.

При этом ИИ активно используется в операционной деятельности: он помогает автоматизировать процессы, повышать эффективность бэк-офиса и снижать нагрузку на сотрудников.

«ИИ доказывает свою эффективность в рамках операционной деятельности компании и оптимизации процессов. Но качественная и своевременная реакция на обращения людей остается важнейшей составляющей урегулирования и работы с клиентами», — отметил Михаил Мосесов.

Википедия страхования, 24.02.2026 г.