

ВСК первой среди страховых компаний внедрила искусственный интеллект по автоматическому распознаванию повреждений в процесс онлайн урегулирования страховых случаев по каско. Технология уже работает, постепенно она станет доступна всем страхователям, обновившим мобильное приложение «ВСК страхование». Сервис позволяет сократить скорость получения направления на ремонт с 7 дней до двух часов после фиксации страхового события онлайн. Первое направление на ремонт в рамках оформления ДТП при помощи ИИ было выдано 16 ноября.

Процесс урегулирования страховых случаев по каско для клиентов ВСК теперь станет еще проще за счет использования нового сервиса. Искусственный интеллект активизируется на стадии оформления ДТП после того, как клиент загрузит фотографии с места происшествия в мобильное приложение.

На первом этапе ИИ по фото распознает части автомобиля, сопоставляет их с эталонным контуром машины без повреждений и с помощью специального алгоритма выделяет деформированные участки авто, а также определяет место и тип повреждения — царапину, скол, вмятину и так далее. Далее технология по каждой поврежденной детали оперативно подбирает формат ремонта: починку или замену детали.

На последнем этапе система выдает страхователю заключение с перечислением повреждений, и после обработки заявки страхователь автоматически получает сформированное направление на ремонт

В будущем применение технологии искусственного интеллекта совместно с другими цифровыми сервисами компании позволит страхователю отправиться в выбранный самостоятельно технический центр в любое удобное время, даже сразу с места ДТП. Кроме того, искусственный интеллект будет способен прогнозировать работы по скрытым повреждениям, что практически исключает ошибку в определении размера убытка.

«Внедрение технологии ИИ в процесс урегулирования – знаковое событие как для компании, так и для отрасли в целом. Если сами технологии искусственного интеллекта уже внедряются повсеместно, то основная задача, которая стоит перед менеджментом компаний — это перестроить процессы с учетом новой технологии. Работать по-старому больше невозможно. А это серьёзная работа не только внутри компании, но и со всеми игроками рынка авто: Станциями технического обслуживания, экспертами, автодилерами. — отметила Ольга Сорокина, член Совета директоров, заместитель генерального директора по развитию бизнеса Страхового Дома ВСК. – То, что такая возможность дана напрямую нашему клиенту в мобильном приложении является продолжением стратегии развития дистанционных сервисов. Более 60% наших клиентов уже сейчас выбирают именно дистанционное урегулирование».

«Новое цифровое решение позволяет нам переосмыслить сам процесс урегулирования, реализовать сервис без участия человека. Процесс оформления страхового случая играет решающую роль в формировании лояльности клиентов, поэтому наша цель – повысить качество, скорость оказываемого сервиса при урегулировании убытков, а также сделать его максимально простым и удобным, — добавил Артем Король, заместитель генерального директора по управлению убытками Страхового Дома ВСК. – Технологии ИИ открывают перед ВСК новые возможности и в других направлениях. Мы начали пилотный проект для клиентов с полисами каско, в дальнейшем видим огромный потенциал и в сегменте ОСАГО. Использование искусственного интеллекта позволит ускорить, упростить процессы по ОСАГО и улучшить клиентский опыт в этом самом актуальном сегменте автострахования».

Википедия страхования