

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ: НОВОЕ КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО

Тема широкого использования искусственного интеллекта, казалось бы, вошла в жизнь человека не так давно, но успела прочно занять свое место в бизнесе. Ольга Ефимова, генеральный директор компании DAT Россия, рассказала, как искусственный интеллект помогает урегулировать убытки в автостраховании.

Современные страховые технологии: Что Вы можете сказать о результатах, которых удалось достичь в прошлом году, и сложностях, с которыми пришлось столкнуться?

Ольга Ефимова: Год был очень сложным, но интересным: мы успешно справились с его вызовами. Пандемия коронавируса и переход на удаленный формат работы послужили дополнительным стимулом для ускорения процессов цифровизации.

Основной фокус работы нашей компании — цифровизация процессов урегулирования убытков в страховании. С началом пандемии мы предложили стра-

ховщикам фактически готовый инструмент для удаленного урегулирования убытков SilverDAT FNOL. Решение по бесконтактному проведению осмотра поврежденных автомобилей наши партнеры — страховщики приняли на ура, достаточно быстро его внедрили и используют до сих пор. Отмечу, что для нас крайне важно то, что мы своевременно предложили рынку нужный инструмент. Благодаря тому, что это решение было готово уже в 2019 году, в пандемию нам оставалось только быстро его запустить. Сейчас мы активно развиваем данный сервис и дополняем его функционалом, исходя из потребностей и запросов наших партнеров.

ССТ: Каким образом предложенное вами решение помогло развить или сохранить бизнес компании?

О. Е.: Мы предложили SilverDAT FNOL как бонус своим партнерам — страховым компаниям, понимая, что в это непростое время, когда закрыты регионы, а власти ввели ограничения на передвижение и контакты между людьми, страховщики испытывали сложности и нуждались в инструменте, который позволял бы удаленно и быстро урегулировать убытки, а также качественно обслуживать клиентов в ситуации ограничений.

Наше предложение для многих стало хорошим выходом: если у клиента происходил страховой случай, благодаря нашему сервису он мог самостоятельно сфотографировать поврежденный автомобиль и передать снимки страховой компании. Эксперт страховой компании мог, не выходя из дома, изучить фотографии, оценить степень повреждения и рассчитать сумму страховой выплаты. Такое решение помогло нашим крупным страховщикам снизить РВД, а нам — сохранить доверие и повысить лояльность клиентов.

Надо сказать, что пандемия помогла увидеть возможности для развития страховых компаний и ускорила внедрение цифровых технологий. В том числе и поэтому сейчас



Ольга Ефимова

Генеральный директор DAT Россия

наши решения пользуются большим спросом. Более того, многие клиенты, особенно компании из топ-10, изучают возможности искусственного интеллекта в урегулировании убытков.

Кроме того, предложенное нами решение позволило снизить среднюю величину выплаты по ОСАГО, особенно это относится к так называемым «токсичным» регионам. Дистанционный осмотр позволил сократить случаи встреч клиента с так называемыми «автоюрисстами». Также снизился риск использования поддельных фотоматериалов, ведь приложение использует метаданные, позволяющие службе безопасности снизить риски мошенничества. Так, по данным наших партнеров, на конец 2020 года средняя выплата по ОСАГО по Краснодарскому краю снизилась примерно на 16 %, также были выявлены несколько осмотров, проводимых не по месту назначения осмотра.

ССТ: С чем связан интерес к искусственному интеллекту?

О. Е.: Думаю, многим стало очевидно, что основные тренды, и не только в страховании, связаны с цифровыми технологиями, с искусственным интеллектом.

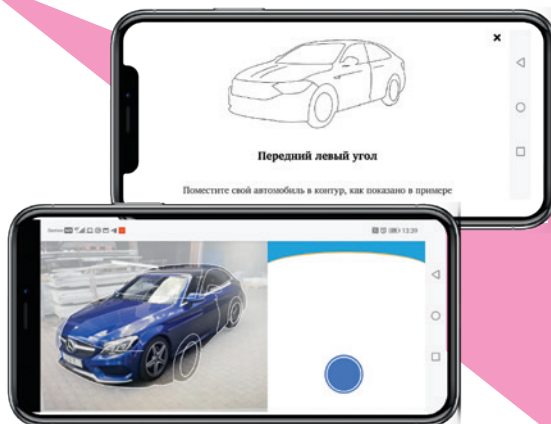
ССТ: Но это уже совсем другое решение, другого уровня — не только удаленная съемка и передача данных с места ДТП?

О. Е.: Да, мы способны в ближайшее время оба решения объединить на одной платформе, и анонсировали это еще в конце 2019 года.

В нашем представлении алгоритм следующий: клиент попал в ДТП — звонит в свою страховую компанию, сообщает сотруднику колл-центра о наступлении страхового случая, после чего получает по СМС ссылку, которая позволяет в один клик развернуть мобильное приложение с дружелюбным и понятным интерфейсом. Электронный гайд пошагово помогает клиенту пройти всю процедуру: просит сделать фотографии со всех нужных ракурсов, показать направление удара, возможно указать дополнительную информацию. Все загруженные данные моментально поступают в страховую компанию, где их обрабатывает искусственный интеллект: выявляет наличие и степень повреждений, автоматически производит расчет стоимости ущерба на основании оригинальных данных от автопроизводителей, автоматически формирует сумму компенсации причиненного ущерба. Затем клиент получает сообщение и принимает решение — согласиться с рассчитанной суммой или нет. Согласен — выплата происходит практически мгновенно, если нужно направление на ремонт — сразу получает направление на СТО.

Похожее решение нашей компании уже хорошо зарекомендовало себя в Литве. Пока схема не использует искусственный интеллект, но в остальном работает очень четко.

ССТ: Что именно в предложенной схеме делает искусственный интеллект?



О. Е.: По сути, он заменяет рутинную работу эксперта или, другими словами, служит его глазами. Система не только определяет поврежденные детали автоматически, но и классифицирует степень тяжести повреждений.

В обычной практике после проведения осмотра и фотосъемки эксперт по фото определяет повреждения. Искусственный интеллект делает все тоже самое, но без участия человека. В его нейронную сеть заложен модельный ряд автомобилей, и он способен определять наличие и характер повреждений с учетом технических и технологических особенностей авто. Если загрузить, например, повреждения крыла в искусственный интеллект, он выдаст обработанную фотографию, где в формате тепловой карты показано наличие и степень повреждения. Сильное повреждение, вплоть до разрыва, окрашено в насыщенный красный цвет, а небольшая царапина в желтый.

Пока машинное обучение продолжается, но чем дольше и в большем объеме идет процесс обучения искусственного интеллекта, тем более точным становится распознавание повреждений. Изначально он определял только легкие повреждения, небольшие вмятины на бампере. Но за последний год научился распознавать гораздо более сложные и даже скрытые повреждения.

ССТ: Какой процент убытков сейчас может обработать ваша платформа без участия эксперта?

О. Е.: Без эксперта могут быть обработаны легкие убытки и убытки средней сложности с точностью до 99,9 %. Сложнее пока в случаях тотального повреждения машины или нескольких машин одновременно. Но именно объем простых убытков и средней сложности обычно составляет около 60 % всех случаев.

Некоторые страховщики считают нашу разработку некой универсальной таблеткой: купил — и все проблемы по урегулированию убытков решены. Со временем так и будет, но еще не сейчас. Наш искусственный интеллект проходит один этап обучения за другим. Как раз сейчас мы переводим его обучение на следующую ступень сложности.

ССТ: Скажите, искусственный интеллект изучает аварии только на территории России или все, которые регулируются с помощью разработок DAT?

О. Е.: На всей совокупности данных, которыми обладает наша международная компания. В России, как и в каждой стране, есть свои локальные модели, своя специфика. Но как часть цифровой трансформации определенных отраслей, в том числе и страховой, искусственный интеллект связан с big data, всем массивом данных нашей компании в «облаке», где они хранятся и обрабатываются.

ССТ: Эксперт может посчитать сумму ущерба примерно в течение получаса, а сколько времени нужно искусственному интеллекту?

О. Е.: По нашим расчетам, фотосъемка машины и получение расчета займет не более 10 минут. Но основную часть этого времени владелец потратит на фотографирование, а сам расчет займет меньше минуты.

В данном случае время урегулирования убытка будет зависеть от регламента, который принят в каждой конкретной страховой компании: проверяет ли решение и расчет искусственного интеллекта эксперт, нужно ли участие других структур и т. д.

ССТ: Сколько страховых компаний рассматривает решение с искусственным интеллектом?

О. Е.: Сейчас несколько крупных страховых компаний активно тестируют наши решения.

На рынке появляется довольно много разных решений с использованием искусственного интеллекта, поэтому страховщики могут выбирать лучшие предложения и наиболее интересные варианты. Но практически все решения, применимые для урегулирования убытков в автостраховании, примерно об одном и том же: получение и обработка фотографий. Более существенный критерий — объем массива данных, которыми обладает компания. Без них сама технология не имеет большого значения.

Большинство решений на российском рынке ограничиваются этапом автоматизации описания фотографий повреждения автомобиля. Наша компания, старейшая в области сбора и обработки информации, обладает большим массивом данных, включая оцифрованные оригинальные данные производителей по ремонту автомобилей, экспертные расчеты. Именно поэтому мы можем предложить сквозное решение от передачи фотографии до расчета стоимости убытка с определенной логикой, упрощающей работу эксперта, и сэкономить РВД для страховщика.

ССТ: Наверное, урегулирование убытков за 10 минут — это мечта многих автовладельцев. Когда на российском рынке она станет реальностью?

О. Е.: У нас амбициозные планы, в которые входит запуск технологии в России уже в ближайшее время. С рядом крупных страховых компаний идет тестирование системы на тысячах убытков, оцениваем готовность рынка к новой технологии.

Процесс глобальной цифровизации подталкивает страховщиков к новым разработкам, и они активно используют новое конкурентное преимущество и возможность сохранить позиции на рынке.