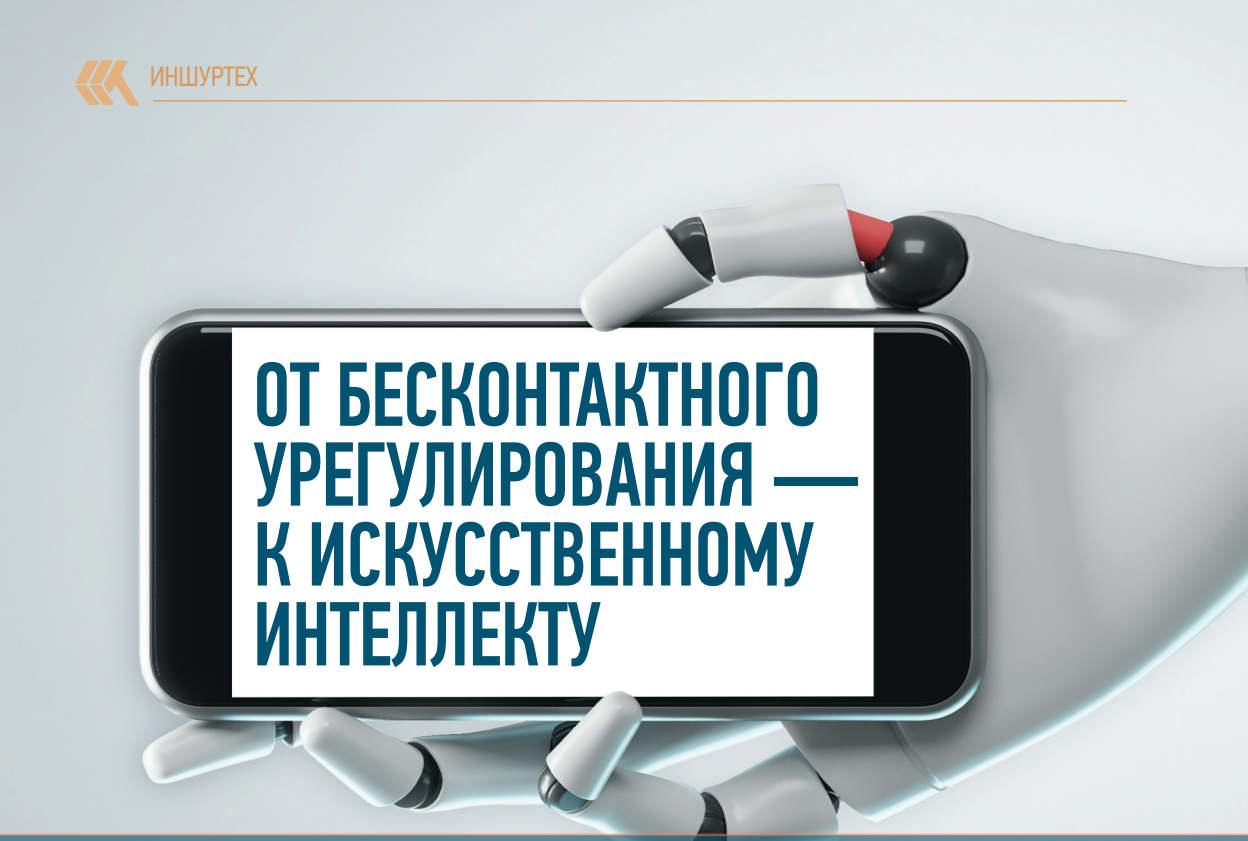


ОТ БЕСКОНТАКТНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ — К ИСКУССТВЕННОМУ ИНТЕЛЛЕКТУ

Применение искусственного интеллекта в страховании поможет снизить влияние человеческого фактора, сэкономить силы и средства компаний и их клиентов. Это вопрос ближайшего будущего. Толчок новому тренду дали условия ограничения передвижений в период пандемии. О перспективах развития бесконтактных технологий рассказывает Олег Базникин, коммерческий директор компании DAT Россия

Современные страховые технологии: Изменилась ли в вашем бизнесе ситуация в связи с пандемией коронавируса?

Олег Базникин: Как и друге, мы чувствуем экономические последствия — происходит спад использования традиционных страховых продуктов в связи с уменьшением количества ДТП и общего числа страховых случаев. Соответственно, стало меньше обращений к нашему продукту для расчета стоимости восстановительного ремонта при урегулировании убытка. Это касается всех страховых и экспертных компаний, потому что определяющим является количество ДТП и количество страховых случаев. Падение спроса неравномерно по страховым организациям, в том числе и по регионам. В целом по России спад в апреле составил порядка 40 %, в Санкт-Петербурге — более 50 %, в Москве — порядка 80 %.

ССТ: Растет ли спрос на какие-то продукты?

О.Б.: Основная технология, которую мы внедряем сейчас, позволяет бесконтактно урегулировать убыток. Раньше почти в каждом случае страхователю назначали осмотр транспортного средства с выездом специалиста, который общался с клиентом, составлял акт осмотра, оформлял другие документы. В условиях ограничения передвижений технологии бесконтактной передачи информации становятся востребованными и выходят на лидирующие позиции.

ССТ: Как работают ваши решения?

О.Б.: Наши решения надежны, технологичны и просты в использовании. Сложные вещи могут работать только тогда, когда они внешне просты и понятны неспециалисту. Для бесконтактного оформления заявления об убытке, передачи информации водителем с места ДТП в страховую компанию и принятия на обработку убытка есть несколько принципиальных моментов.

Чтобы что-то передать страховщику, у клиента должны быть средства связи и установленное мобильное приложение компании. Некоторые страховщики идут именно по этому пути — убыток можно заявить в приложении, но далеко не у всех автовладельцев оно установлено вообще или на конкретном телефоне в нужный момент.

Наше решение SilverDAT FNOL действует во всех случаях, даже когда у клиента на телефоне нет предварительно установленного приложения — только номер телефона, по которому нужно обратиться в случае ДТП. Все начинается со звонка клиента. Есть два варианта: страхователь может обратиться в колл-центр страховой компании либо экспертной организации, уполномоченной страховщиком. Получив звонок, оператор колл-центра регистрирует выплатное дело, а на телефон клиента приходит ссылка, которая в один клик разворачивает мобильное приложение.

Далее наш интерфейс подсказывает, что нужно делать: алгоритм правильной фотофиксации транспортного средства, повреждений, необходимых документов и дополнительной информации о VIN и пробеге для дальнейшей обработки страхового случая. Все это занимает несколько минут, после чего нажатием одной кнопки клиент отправляет информацию в страховую компанию. Фактически это означает, что заявление об убытке принято, специалисты его рассматривают и принимают дальнейшие решения.

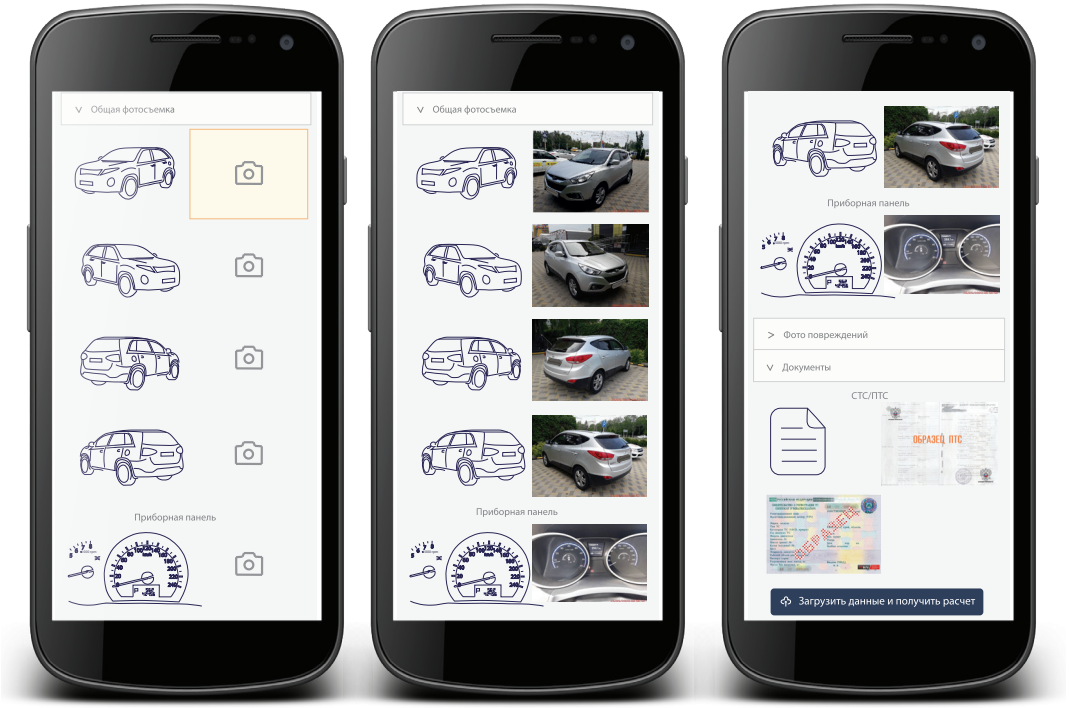
Если повреждения достаточно серьезные и расчет выплаты по предоставленным фотографиям сделать затруднительно, или есть признаки мошенничества всегда можно переключиться на традиционную процедуру урегулирования убытка с назначение дополнительного осмотра специалистом. Но это существенно меньший процент в общем количестве заявленных убытков.

Олег Базникин

коммерческий директор компании DAT Россия

ССТ: Можно сразу рассчитать размер выплаты, если предусмотрена денежная компенсация, или сразу направить автомобиль на ремонт, если предусмотрена натуральная форма возмещения?

О.Б.: Да, такое решение существует. Более того оно активно используется в других странах. Там клиенты фотографируют с помощью SilverDAT FNOL транспортное средство, отмечают повреждения, и им автоматически приходит расчет. Если клиент с расчетом согласен, он вводит номер счета и на следующий день получает страховую выплату.



Все зависит от желания самих страховых компаний автоматизировать процессы — технологически все решения у нас есть. Может быть произведен автоматический расчет и автоматическая выплата, специалист может дистанционно произвести расчет и предложить оферту по выплате на мобильный телефон. Мы предоставляем решения, позволяющие согласовать стоимость страхового возмещения в течении 20 — 25 минут.

В России процесс быстрой выплаты работает уже достаточно давно, но только с момента осмотра автомобиля специалистом. Эксперт дистанционно делает расчет, и клиенту остается только выбирать форму страхового возмещения. С использованием SilverDAT FNOL весь процесс работает без участия специалиста по осмотру.

ССТ: Выросло количество запросов на бесконтактное урегулирование убытков?

О.Б.: Да, конечно. Могу сказать, что среди наших партнеров есть экспертные организации, которые уже сейчас урегулируют более половины страховых случаев без выезда эксперта на место ДТП.

Кроме того, кроме процесса урегулирования убытков, технология может быть использована при предстраховом осмотре транспортного средства. Мы ведем переговоры с рядом крупных страховых компаний о внедрении наших технологий и в этом направлении.

ССТ: Вы заранее готовились к ситуации, когда вырастет спрос на удаленное урегулирование убытков?

О.Б.: Решение было готово во второй половине прошлого года, а пандемия спровоцировала повышенный интерес. У каждой страховой компании есть свои особенности и для каждой нужна определенная кастомизация: пакет документов, сценарии проведения осмотра. SilverDAT FNOL базируется на архитектуре, позволяющей быстро адаптировать решение в соответствии с индивидуальными требованиями и настройками партнера.

ССТ: Для страховщиков новые разработки дороже или дешевле традиционных?

О.Б.: С партнерскими страховыми компаниями мы работаем в рамках действующих контрактов и для них, особенно сейчас, внедрение дополнительного функционала не требует дополнительных затрат. Мы рассматриваем возможность бесконтактного урегулирования убытков как опцион основного блока сотрудничества.

С точки зрения экономии затрат и человеческого ресурса на проведение экспертизы, сокращение выездных контактов — очевидная выгода для страховой компании и идеальная адаптация к работе на удаленке. Эксперты и сотрудники выплатных отделов могут урегулировать убытки дистанционно, сохраняя качество и оперативное взаимодействие с клиентом.

Мы предоставляем возможность работы с любого рабочего места, в офисе или дома — мы были готовы к этому еще до пандемии. Нам технологически совершенно все равно, в какой геолокации находятся пользователи: все специалисты цепочки урегулирования имеют соответствующий доступ ко всему функционалу.

ССТ: Почему вы оказались готовы к нынешней ситуации?

О.Б.: У IT-бизнеса есть свои преимущества. Его специфика — доступ к программным решениям должен осуществляться из любого места в любое время. С точки зрения технологии сокращение числа действий, требующих вмешательства человека и, как следствие, расходов на урегулирование убытков, в принципе, и есть суть решений SilverDAT.

В условиях пандемии решения, которые еще несколько месяцев назад, рассматривались как перспективные, стали наиболее востребованными.

ССТ: Как вы оцениваете перспективы урегулирования убытков — к чему готовиться страховщикам?

О.Б.: Перспективу я вижу в тренде на максимальную автоматизацию, когда приезд в офис и осмотр машины будут нужны только в каких-то особых случаях. Толчок был дан извне, теперь все страховщики буду перестраивать свои технические и технологические процессы, чтобы сократить сроки и увеличить качество обслуживания клиентов. Одновременно важна возможность по требованию перевести урегулирование убытков в ручной режим. Основную роль будет играть комплекс «время и деньги» — сокращение времени урегулирования убытков, с одной стороны, и сокращение использования человеческого ресурса, средств компании на каждом этапе — с другой.

Для расчетов и некоторых процедур в цепочке пока нужны люди, но уже есть технологии, позволяющие кардинально сократить ручной труд и вмешательство человека. Применение искусственного интеллекта — ближайшее будущее, практически наш следующий шаг. Сейчас мы ведем переговоры с целым рядом страховщиков, чтобы перевести большие объемы урегулирования убытков вообще без участия человека.

Искусственный интеллект, «большие данные» и телематика, опираясь на существующие возможности мобильных технологий, уже сегодня изменяют классические представления об урегулировании убытков в автостраховании. В декабре 2019 года DAT Россия анонсировала решение SilverDAT FastTrack AI, позволяющее рассчитать стоимость восстановительного ремонта по фотографиям транспортного средства без участия человека.

Технология позволяет по переданным с места осмотра фотографиям в автоматическом режиме распознать поврежденные элементы, определить степень и характер повреждения и в течении 30 секунд рассчитать размер страхового возмещения.

Это уже работающая схема, мы на этапе переговоров о внедрении продукта страховщиками — нашими партнерами.