

Страхование в цифровую эпоху: борьба за лояльность

Леонид Рабинер
Артем Холматов

Эволюция страхования: от компенсации к превенции

Компенсация →

Решение проблем →

Превенция



75%

Страховщиков видят старые IT-системы как существенный барьер для развития*

46%

Страховщиков считают снижение стоимости андеррайтинга и операционной деятельности одним из трёх ключевых факторов лидерства**

47%

Страховщиков инвестировали в AI, чтобы интегрировать его стратегически**

*The Economist, 2025

** KPMG, 2024

Эффективность AI в страховании: скорость, точность, масштаб

AI-лидеры в страховании, масштабировавшие AI, добились **+30%** роста производительности (BCG, 2025) и обеспечивают акционерам доход в **6,1** раза выше, чем отстающие компании. Для сравнения в других отраслях эта разница в **2-3** раза меньше (McKinsey, 2025)

Рост продуктивности
агента, %



Экономия времени при
подготовке документов,
писем и пр., %



McKinsey, 2025



80 AI-моделей в блоке урегулирования



-23 дня
к времени оценки



\$82 млн
экономия



-65%
жалоб

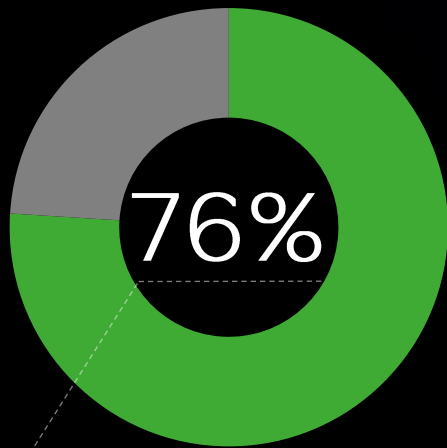
Уровень внедрения AI



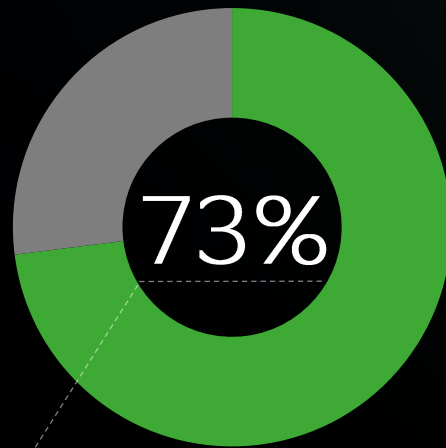
Показатель оценивает уровень внедрения и успешного применения GenAI и ассоциированных с ним технологий. BCG, 2024

Клиентское восприятие и эмпатия*

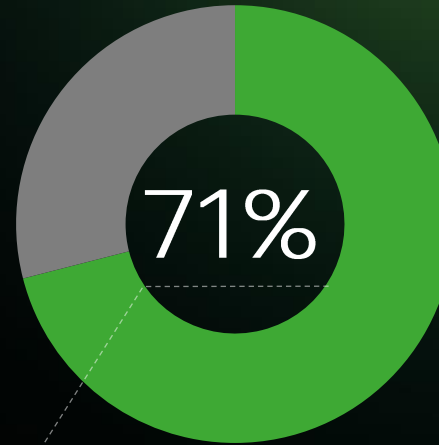
СБЕР СТРАХОВОЙ БРОКЕР



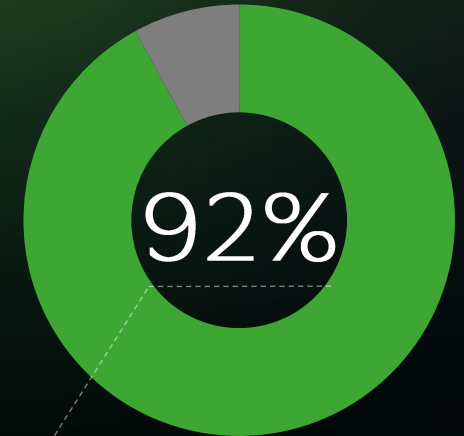
Страховщиков видят непонимание потребностей клиентов как существенный барьер для развития



Клиентов избегают компании, не проявляющих эмпатию



Клиентов уверены, что AI не способен заменить человеческое взаимодействие



Клиентов ценят человеческое общение выше доступности 24/7

Страховые компании и брокеры боятся рисков, связанных с доверием клиентов



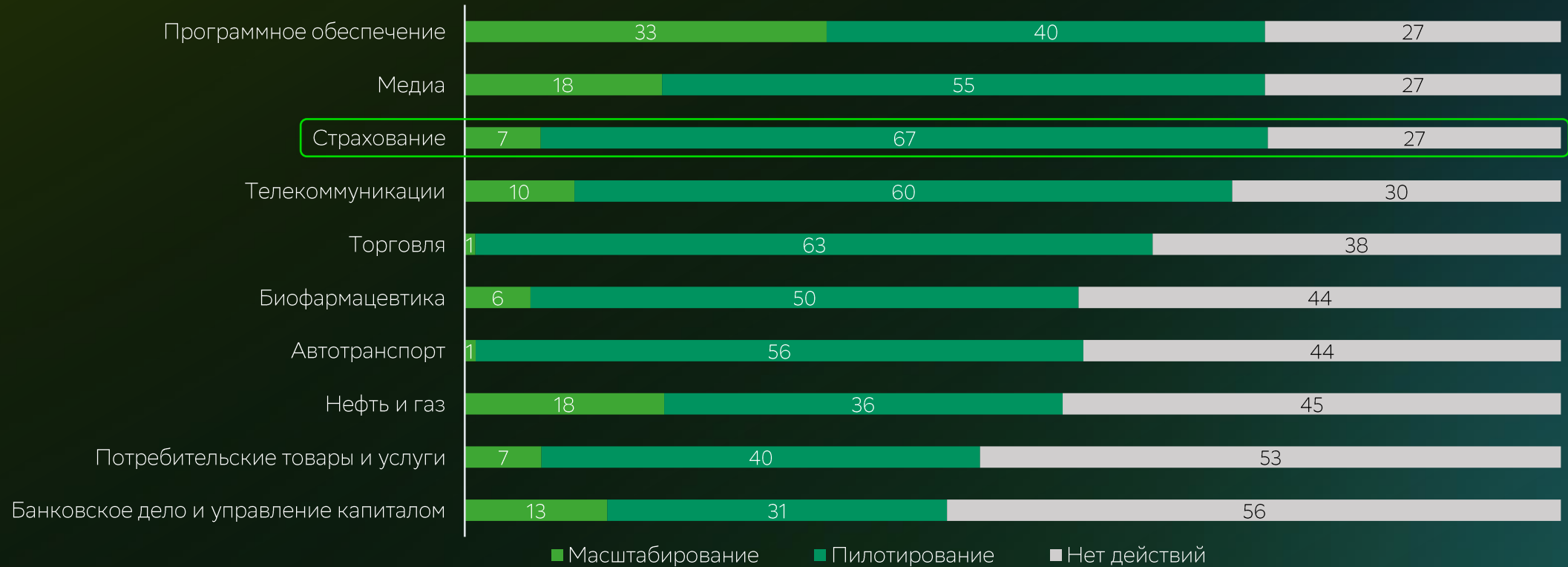
- Предвзятость алгоритмов
- Этичность

- Ответственность за ошибки AI
- Киберриски

*По данным The Economist (2025), KPMG (2024) и Zurich (2025)

Почему AI не всегда даёт прибыль, несмотря на эффективность

- **Производительность ≠ прибыль:** автоматизация часто перераспределяет ресурсы, а не экономит их
- **Культура и восприятие:** AI повышает эффективность, но перегружает людей когнитивно – остаются только сложные кейсы
- **Зрелость компаний:** только 7% страховщиков масштабировали AI на уровне предприятия (BCG, 2025)



Будущее - симбиоз человека и AI

Цифровизация - не про замену людей,
а про **усиление человеческой экспертизы**

55% компаний признают, что приняли
ошибочные решения, сокращая
сотрудников при внедрении AI*

*“Успешные страховые компании продолжают оставаться
ориентированными на данные, но управляемыми людьми.*

KPMG, 2024



Оценка рисков: тогда и сейчас

Данные вместо допущений

Роль брокера: перевод данных в страховые решения

Классический подход

Ретроспективный анализ

На основе прошлой статистики

Качество и полнота объективных данных

Высокая доля экспертных допущений

IoT-подход

Прогнозная аналитика в реальном времени

Данные с объектов 24/7

Индивидуальная оценка риска

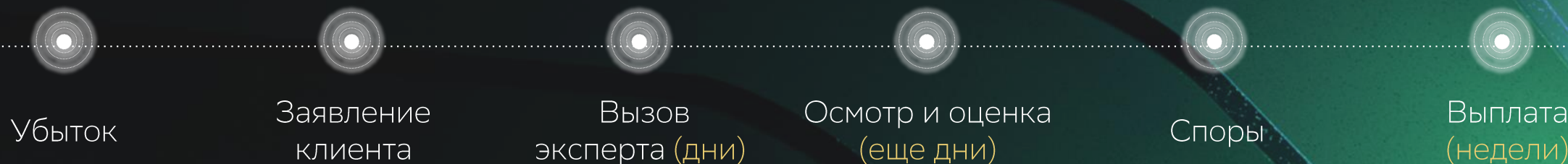
Выявление аномалий до убытка

Объективная основа для тарифа

Урегулирование убытков

от дней к часам

Классика: ручной процесс, высокая задержка



IoT: автоматизированный процесс, управляемый данными

Срабатывание датчика
(мгновенно)

Автоматическое оповещение брокера и страховщика

Данные для предварительной оценки уже в системе

Быстрая проверка

Выплата или ремонт
(часы/дни)

Сила данных: инфографика

Экспертиза брокера, усиленная IoT

А

Снижение рисков



до
40%

к убыткам за счет предикативной аналитики

В

Скорость урегулирования



в
3-5
раз быстрее

за счет автоматического оповещения о
событии и данных

С

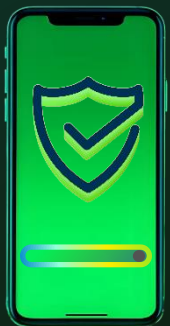
Объективность расчета



90%

возможность снижения спорных вопросов по
объему повреждений или сумме убытка

Умный дом по модели подписки



Клиент приобретает пакет сервисных и страховых услуг

Принцип работы:

- Ежемесячная плата за страхование квартиры/дома
- Наличие комплекта датчиков (протечка, задымление, взлом)
- Платформа управления с возможностью реагирования на страховое событие

Динамический полис КАСКО/ОСАГО

К телематическому оборудованию (например, датчики стиля вождения, скорости, времени суток) подключается алгоритм оценки риска

- Риски рассчитываются не «в среднем», а на основе реальных данных
- Безопасные водители получают существенные скидки за аккуратное вождение
- AI-агент может не только готовить отчеты, но и автоматически генерировать оповещения для риск-менеджеров страховой компании/брокера об опасных паттернах



Страхование оборудования с предотвращением простоя

Данные с датчиков оборудования используются для прогнозной аналитики. Алгоритм предсказывает вероятность поломки



- AI-агент отправляет заявку в сервисную службу клиента
- Брокер получает уведомление и мгновенно подключается к организации процессов урегулирования убытка

Выгода трансформации для сторон

Преимущества цифровой экспертизы



Технологии создают возможности,
но побеждает тот, кто сохраняет доверие