

Эксперты страхового рынка уверены: среди всех сегментов российского страхового рынка ОСАГО наиболее подходит для внедрения искусственного интеллекта

За последние годы новые технологии до неузнаваемости изменили ОСАГО в интересах страхователей, начиная от внедрения электронного урегулирования убытков и заканчивая возможностью приобретать полисы без личной поездки в офис страховщика. Дальше – больше. Профессор Финансового университета при правительстве РФ Александр Цыганов уверен, что ИИ является отличным инструментом, если он применяется грамотно и к месту. В системе ОСАГО ИИ может обеспечить возможность круглосуточного взаимодействия клиентов со страховщиками и практически мгновенного решения ими любых вопросов, от покупки и управления полисами до урегулирования убытков, что значительно повысит качество клиентского сервиса. В отличие от других инструментов автоматизации, ИИ способен поддерживать «человеческий» стиль общения. Это крайне важно, например, в ситуации урегулирования убытка, где традиционно клиенты предпочитают общение с живым человеком, а не с цифровой системой.

«Наибольшую же пользу ИИ сможет принести страхователям ОСАГО, если его начнут использовать для снижения аварийности и тяжести ДТП. Во всём мире это делается при помощи «подталкивания» водителей к более аккуратному поведению на дорогах с помощью оценки их стиля вождения с использованием телематики и систем скоринга на основе ИИ», – подчеркнул Цыганов. – «Это будет выгодно и водителям, которые реже станут попадать в аварии, и страховщикам, которые увидят снижение убыточности и смогут снизить стоимость страхового покрытия, что снова принесёт выгоду страхователям. ОСАГО является стандартным и достаточно простым продуктом, что повышает эффективность использования ИИ».

По мнению депутата Государственной думы VI созыва Александра Тарнавского, самое главное — это не внедрять ИИ как таковой, а решать с его помощью реальные задачи бизнеса и создавать ценность для страхователей. Например, страхователи хотят удобства, комфорта, скорости и экономии расходов, которые может принести в ОСАГО ИИ, если его правильно использовать.

«Главными же вопросами при внедрении ИИ в ОСАГО являются государственное регулирование и, что абсолютно логично, кибербезопасность. Поскольку ИИ обладает уникальными, не свойственными другим ИТ-технологиям уязвимостями, страховщики, как и другие пользователи ИИ, должны быть достаточно надёжно защищены», – уверен

Тарнавский. – «Что касается регулирования, то его главная задача – не слишком сильно отставать от жизни. Сфера ИИ развивается невероятно динамично, и нормативные документы, принятые с учётом вчерашних технологий, завтра потеряют актуальность».

Президент Российского Союза Автостраховщиков (РСА) Евгений Уфимцев отмечает, что за последние годы ОСАГО действительно показывает очень большие темпы цифровизации, хотя потребители и страховщики продолжают тратить огромные временные и человеческие затраты на решение банальных вопросов, например, урегулирование убытков. Поэтому в будущем использование возможностей ИИ должно стать золотым стандартом для ОСАГО как самого массового продукта на страховом рынке.

«ИИ, без сомнения, поможет страховщикам повысить качество работы и стать ещё более клиентоориентированными. Например, уже сегодня стандартные запросы по коэффициенту бонус-малус обрабатывает ИИ, благодаря чему автовладельцы мгновенно получают актуальную информацию. Хочется верить, что благодаря ИИ нам удастся ускорить урегулирование убытков. Представьте, вы сможете получить решение по выплате через считанные минуты с момента загрузки фото с места ДТП. Впрочем, не стоит ждать, что активное внедрение ИИ полностью заменит клиентам общение с живыми операторами компаний, пока на это будет запрос страхователей», – подчеркнул Уфимцев.

Википедия страхования, 15.01.2026 г.