

**ИИ как инструмент  
повышения  
качества  
клиентского сервиса**

**Сергей Иванов**  
/ Ренессанс Страхование,  
Управляющий директор





**28 лет**

на страховом рынке

Группа Ренессанс Страхование (ГРС) — ведущий независимый универсальный игрок на страховом рынке России

### Рынок

Единственная страховая компания с 1-м уровнем листинга на МосБирже и в Индексе МосБиржи

### Портфель

Широкая диверсификация клиентского портфеля по секторам экономики и профилю

**>70 млрд ₽**

Рыночная капитализация

**>5 млн**

Клиентов

**6-ое место**

По размеру бизнеса среди страховых компаний

**Топ-3**

Среди страховых брендов (по данным MASMI)

# Группа Ренессанс Страхование (RENI)

Универсальная страховая группа с ростом бизнеса на >15%\* в год



\* Цель по среднесрочному росту Группы в страховых премиях.

# Ренессанс Страхование: клиентоцентричность, инновации и эффективность

~19%

продуктов в сегменте Non-life продается онлайн в B2C\*

~95%

продуктов – по технологии онлайн

## Онлайн агент

Расширение бизнеса без открытия офисов: За 2024 г. количество наших онлайн агентов выросло на 52,4% г/г до 3659 человек.

## Чат-боты и виртуальные ассистенты

Для наших клиентов ключевые сервисы доступны онлайн.

## Персонализация страхования

Система скоринга Группы оценивает клиента автострахования по более, чем 80 параметрам, что позволяет предлагать индивидуальные тарифы.

## Полностью цифровой клиентский путь

Заявка, продажа полиса и урегулирование онлайн.

## Роботизация бэк-офиса

105

роботов

14,5 млн

запусков

690 тыс часов

экономленного времени

## Цифровое партнерство

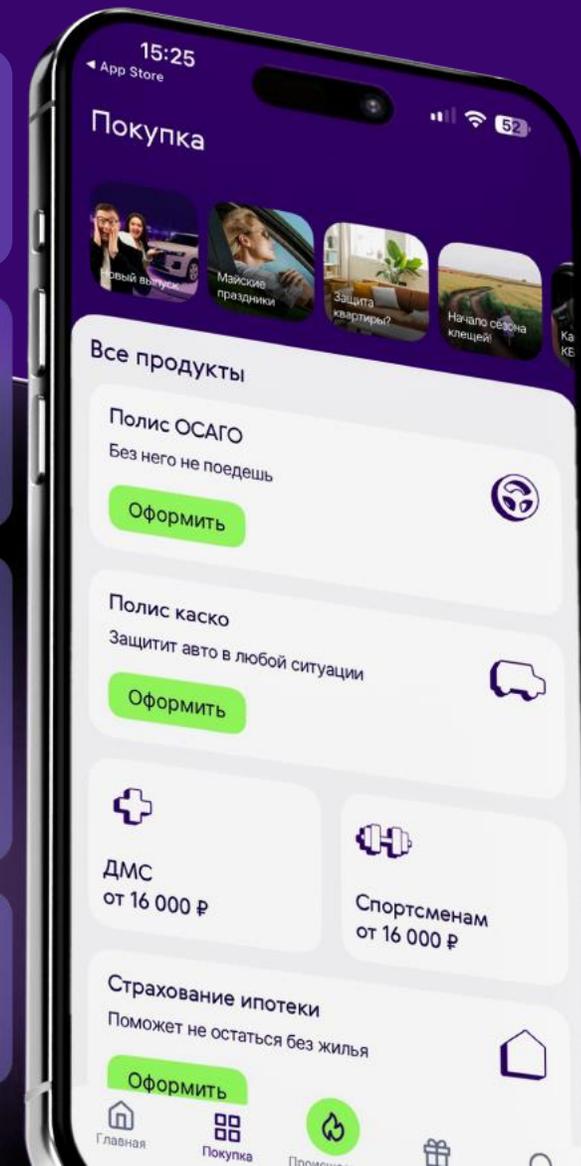
Продвинутая система партнёрской интеграции на основе Open API. За 2024 г. число партнёров, подключённых к нашей разработке Open API, выросло до 1215 компаний.

## Medtechпроекты

За 2024 г. совокупный оборот medtech-сервиса Budu составил 950 млн ₽. В марте 2024 г. запущена новая компания в сфере ментального здоровья «Просебя», дающая выход на быстрорастущий рынок с потенциалом в 850 млрд ₽ в год.

## Короткий полис ОСАГО

Запустили первый на рынке краткосрочный полис ОСАГО в партнёрстве с Яндекс.



# Мировые тренды ИИ в страховании

## Объём рынка ИИ в страховании

\$8.13 млрд в 2024 → \$141.44 млрд в 2034:  
(CAGR 33.06%)

К 2030 году ИИ сократит операционные  
расходы страховщиков на 40%

## Драйверы роста

- Персонализация услуг (80% клиентов готовы делиться данными)
- Автоматизация андеррайтинга и обработки претензий

## Северная Америка

лидер внедрения (45% компаний используют ИИ)

## Азиатско-Тихоокеанский регион

самый быстрый рост (рост среднего класса + господдержка)

## Европа

фокус на регулировании (21 штат США и ЕС внедрили этические стандарты ИИ)

# Качественный сервис для клиента это...



Меня понимают,  
сделали быстро  
... и то, что надо

# ИИ-ассистенты Контактного центра



## Прием писем

**AI** ИИ-ассистент обработки и маршрутизации писем

**70%** писем без участия человека (все, кроме сложных вопросов, жалоб и тд)



## Консультация оператором

**AI** Оператор КЦ ↔ **AI** ИИ-ассистент по хэндбукам

- Поиск информации
- Консультация
- Активные действия в ИС

- Идентификация клиента
- Определение темы звонка

**95%** Запросов обрабатывается корректно

## Прием звонка клиента

**AI** ИИ-ассистент

- Идентификация клиента
- Определение темы звонка

**AI** ИИ-ассистент суммаризатор

- Суммаризация коммуникации

## Обслуживание ИИ-ассистентами

**AI** ИИ-ассистент КЦ

- Распознавание и синтез речи
- Классификация потребности

**AI** Сценарии

- Вопросы по урегулированию
- Внесение изменений
- Пролонгация полиса и т.д.

## Направление документов через чат

**AI** ИИ-ассистент по документам

- Распознавание документов
- Классификация документов

# ИИ-ассистент Агента

>30 тыс

Запросов на поддержку от агента ежемесячно

~50%

Вопросов – про продукты, урегулирование, регламенты компании и т.д.

до 60 мин

Куратор тратит, чтобы найти ответ  
Агенты в ожидании, теряют продажи



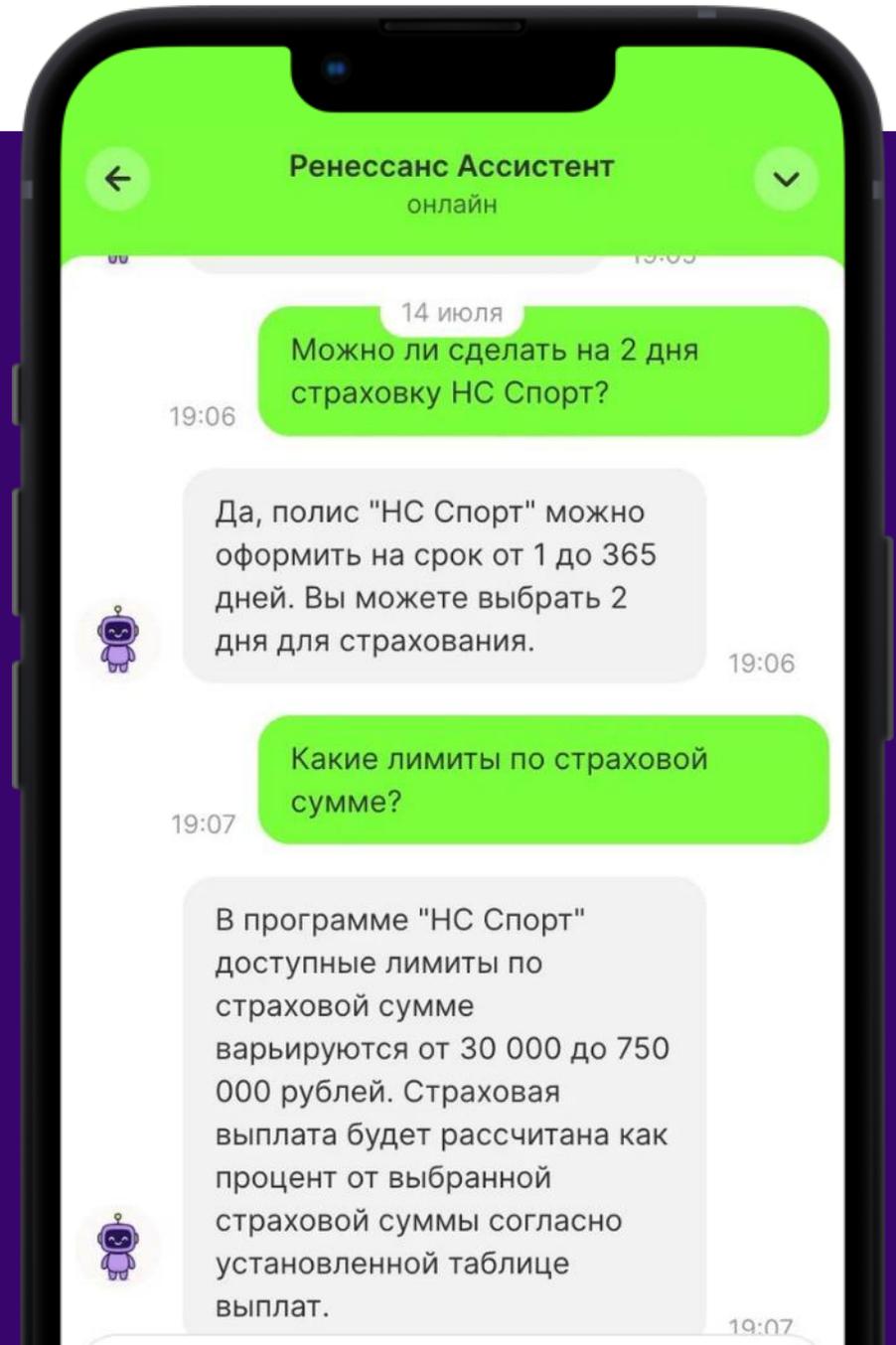
## AI ИИ-консультант, встроенный в чат ЛК

60%

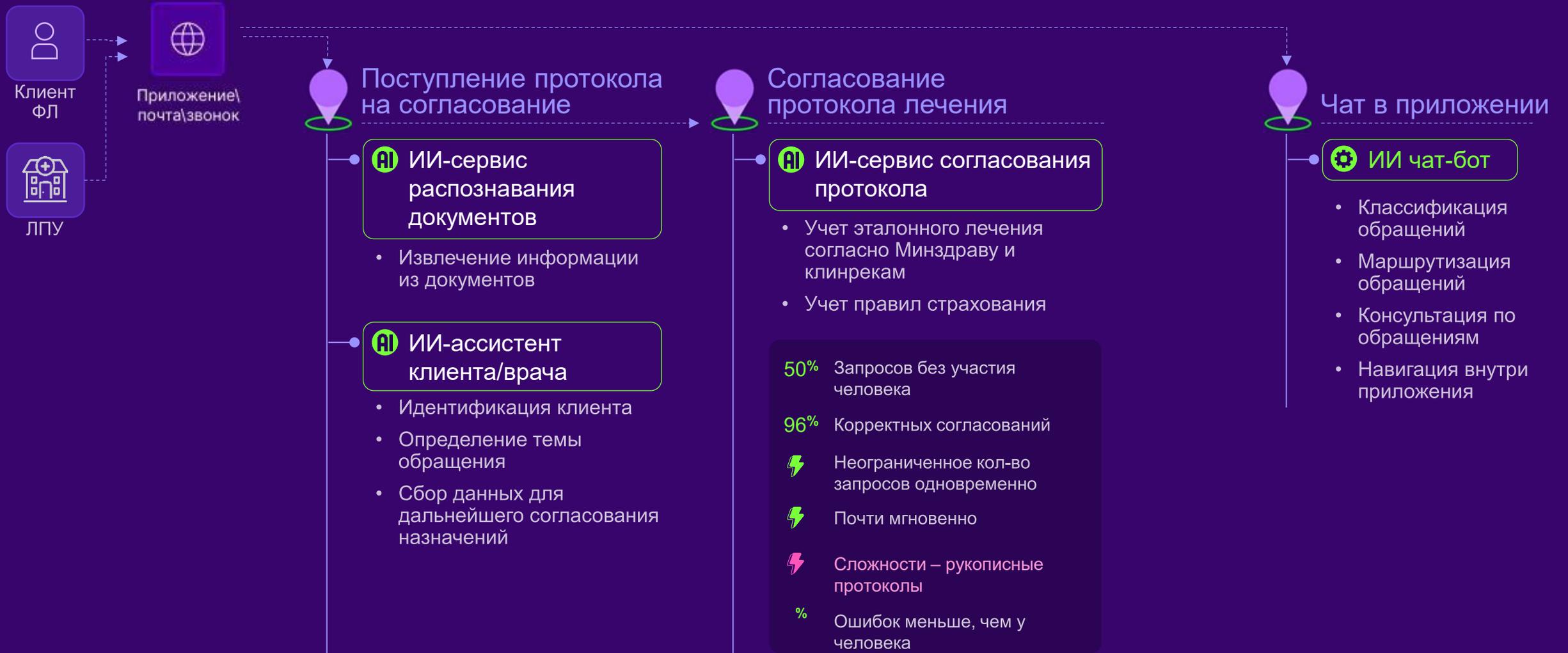
Запросов  
без участия  
человека

- Навигирует по ЛК
- Отвечает на базовые консультационные вопросы по продуктам
- Помогает понять терминологию (актуально для новичков)
- При необходимости подключает оператора

Развиваем проект, цель – 95%



# ИИ-ассистенты ДМС



# ИИ-ассистенты Корпоративного продавца

>10 тыс

Запросов на поддержку ежемесячно



ИИ-Ассистент по инструкциям CRM продавца

- Ответы в формате мини-инструкций «как сделать» (поиск и умные ответы)



ИИ-помощник по типовым операциям в CRM продавца

- Проверка закрепления
- Создание компании и сделки
- Показать воронку или список согласований



ИИ-Ассистент по продуктам и продажам

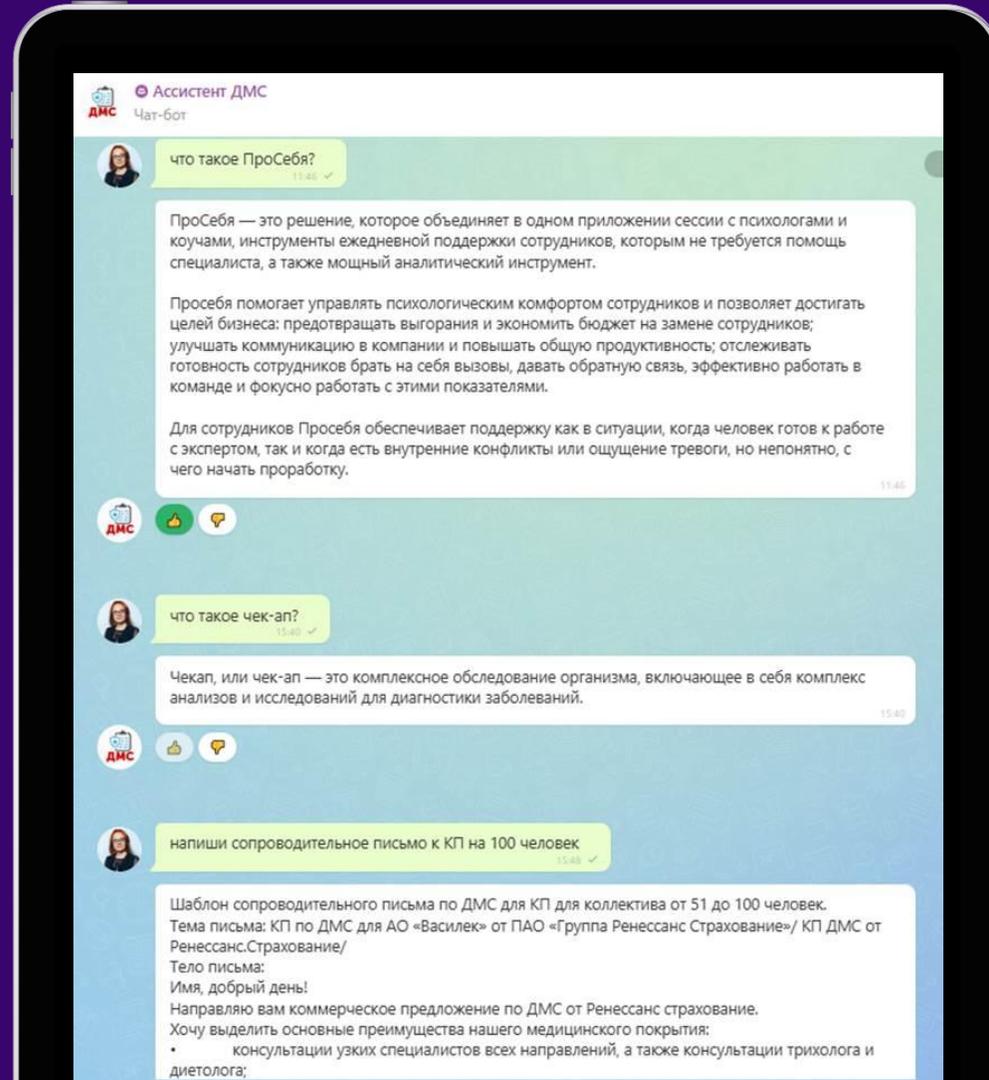
- Ответы на вопросы по продуктам
- Аргументы на возражения клиентов
- Подготовка писем и предложений



ИИ-Ассистент по оценке звонков

- Оценка качества диалога
- Заполнение в CRM
- Прогноз закрытия сделки

60% Типовых запросов отвечает ИИ



# Другие проекты с использованием ИИ



- 1 Скоринг
- 2 ИИ-агент по ответам на вопросы технические(хелп-деск)+инструкции по медиации и кадровым вопросам
- 3 Маршрутизатор заявок в хелп-деск на вторую линию (70% заявок отправляется на вторую линию → SLA ответа техподдержки 3 минуты)
- 4 Сервис для Fleet2Click: затирки номеров авто, людей + определение качества фото, дублей при выставке фото с автомобилем на аукцион
- 5 Использование ИИ в обучении

# Спасибо за внимание!



Сергей Иванов

Управляющий директор  
ПАО «Группа Ренессанс  
Страхование»

+7 (916) 787-90-37

Ренессанс   
страхование