



Цифровая страховая: интеллектуальные решения по обработке документов



Виталий Астраханцев

Руководитель проектов
развития бизнеса Directum



Андрей Крупнов

Директор по отраслевым
решениям КРОК в страховании

Примеры завершённых проектов



Обработка бухгалтерской «первички»

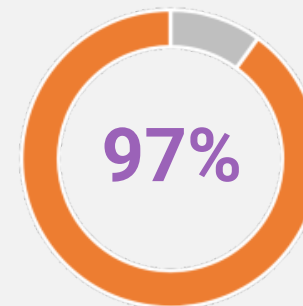
L'ORÉAL

Задачи

- Автоматическое занесение до 5 тыс. док/мес
 - Входящих актов
 - Входящих накладных
 - Счетов- фактур
 - УПД
- С извлечением кастомных полей (номер заказа PO)

Результат

- Значительно ускорился процесс обработки первичных учетных документов
- Снизилась трудоемкость регистрации и занесения УПД для сотрудника



Точность
классификации
документов

Полнота извлечения реквизитов

80% из актов

82% из накладных

92% из счетов-фактур

92% из УПД

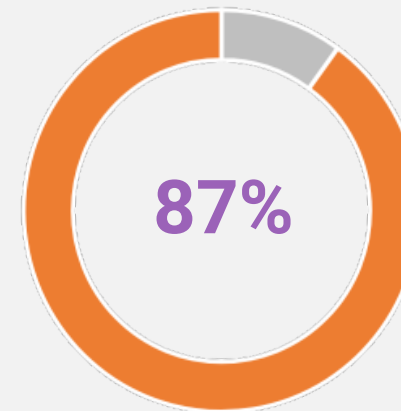
Обработка счетов на оплату

Задачи

- Распознавание счетов на оплату
 - Бумажные и сканы (90%)
 - Из системы обмена (Диадок) (10%)
 - 10 тыс. док./мес
- Интеграция с 1С по статусу оплаты

Результат

- Руководители ЦФО смогли работать удаленно
- У каждого бухгалтера на 2–3 часа в день сократилось время на обработку счетов



Полнота извлечения
реквизитов

Обработка входящей корреспонденции

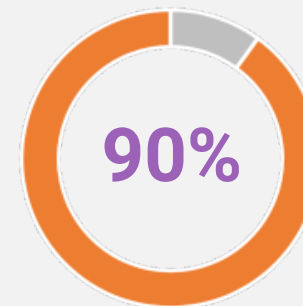


Задачи

- Автоматическое занесение входящих документов до 20 тыс. док./мес.
- Классификация документов
- Заполнение РКК
- Определение ответственного исполнителя

Результат

- На **40%** сократилось время руководителя на вынесение резолюции



Точность
классификации
документов

85%

Полнота извлечения
реквизитов

73%

Точность определения
ответственного исполнителя

Ключевые потребности и кейсы



О наболевшем

**Must
have**

Формирование клиентских досье

Скоринг информации о
страхователях

Новые кейсы применения AI

1

Проверка условий договоров страхования

2

Анализ тендерной документации

3

Урегулирование убытков

4

Судебные претензии и иски

Проверка условий договоров страхования



Сравнение документов и не только

Почему это актуально

175,1

Млн договоров

Было
заключено в
2020 году*

11,2%

Нетиповых договоров

В общей доле
заключенных
договоров

8,1%

Рост выплат

По договорам
относительно
2019 года

* - по данным ЦБ РФ и Calmins

Интеллектуальный анализ

ПРОВЕРКА СУЩЕСТВЕННЫХ УСЛОВИЙ

Объект или субъект страхования, страховой случай, страховая сумма, срок действия

ВЫЯВЛЕНИЕ РАСХОЖДЕНИЙ С ТИПОВОЙ ФОРМОЙ

Выделение разделов с расхождениями, определение % похожести на типовую форму



КОНТРОЛЬ НАЛИЧИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ РАЗДЕЛОВ

Проверка на наличие с точностью до синонимов

АНАЛИЗ РИСКОВ

Анализ измененных формулировок на допустимость

Интеллектуальный анализ

ПРОВЕРКА СУЩЕСТВЕННЫХ УСЛОВИЙ

Объект или субъект страхования, страховой случай, страховая сумма, срок действия

ВЫЯВЛЕНИЕ РАСХОЖДЕНИЙ С ТИПОВОЙ ФОРМОЙ

Выделение разделов с расхождениями, определение % похожести на типовую форму



КОНТРОЛЬ НАЛИЧИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ РАЗДЕЛОВ

Проверка на наличие с точностью до синонимов

АНАЛИЗ РИСКОВ

Анализ измененных формулировок на допустимость

Виды расхождений

[illegible]

НЕТИПОВАЯ ФОРМА

Нетиповые формулировки и разделы

[illegible]

ТИПОВАЯ ФОРМА

Нетиповые формулировки, типовые разделы

[illegible]

ТИПОВАЯ ФОРМА

Типовые формулировки и разделы

Варианты покрытия кейса

1

Риск не учтён

2

Совпадает/не совпадает (бинарная классификация)

3

Определение % расхождений с типовой формой

4

Выявление конкретных расхождений по тексту

Варианты покрытия кейса

1

Риск не учтён

2

Совпадает/не совпадает (бинарная классификация)

3

Определение % расхождений с типовой формой

4

Выявление конкретных расхождений по тексту

Сравнение документов

- 
- Снизить риски выполнения условий договоров и осуществления оплат
 - Избавиться от ошибок в договорах и сократить издержки, пени и штрафы по ним
 - Сократить трудозатраты на договорную деятельность
 - Сократить время согласования документов

Сравнение документов



ДОГОВОР №053

г. Ижевск

«15» ноября 2018г.

Общество с ограниченной ответственностью «Завод легковых автомобилей» (ООО «Завод легковых автомобилей»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Сеницына П.В., действующего на основании Устава, с одной стороны, и Открытое акционерное общество «Нижнекамшина» (ОАО «Нижнекамшина»), именуемое в дальнейшем «Поставщик», в лице Генерального директора Ильясова Р.С., действующего на основании Устава, с другой стороны, далее именуемые при совместном упоминании «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящий договор (далее – «Договор») на следующих условиях.

• **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1. В соответствии с Договором Поставщик обязуется передать: автошины (далее - Товар) в собственность Заказчику, а Заказчик обязуется принять и оплатить Товар в порядке и сроки, указанные в Договоре.

Товар свободен от прав и притязаний третьих лиц, не отчужден и не подлежит отчуждению третьим лицам по каким-либо основаниям, не является предметом судебного или иного спора, находится в залоге, под арестом. Право собственности Поставщика на Товар не обременено каким-либо иным способом.

1.3. Наименование, количество, стоимость Товара, комплектность, сроки поставки определяются в Спецификациях Договора, которые являются неотъемлемой частью Договора.

ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТА

Цена Договора составляет: 1 798 320,00 (Один миллион семьсот девяносто восемь тысяч триста двадцать рублей 00 копеек), в том числе НДС по ставке 20% в размере 522 664,00 руб. (Пятьсот пятьдесят девять тысяч шестьсот шестьдесят четыре рубля 00 копеек).

2. В Цену Договора входят стоимость Товара, налоги, сборы, все расходы Поставщика, необходимые для исполнения Договора, включая, но не ограничиваясь, расходы на изготовление, упаковку и транспортировку Товара, в том числе расходы на его погрузку и разгрузку, уплату обязательных платежей в связи с поставкой Товара, расходы на его гарантийное обслуживание, расходы по возврату многооборотной тары.

- Оплата каждой партии Товара производится Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней

Удалено 22.02.2021 16:10:40
DIRECTUM Ario Параметры

Удалено: . Наименование, количество, стоимость
Товара, комплектность, сроки поставки
определяются в Спецификациях Договора,
которые являются неотъемлемой частью
Договора. 1.3

Добавлено 22.02.2021 16:10:40
DIRECTUM Ario Параметры

Добавлено

Изменено 22.02.2021 16:10:40
DIRECTUM Ario Параметры

Было: 18

Изменено: 22.02.2021 16:10:40
DIRECTUM Ario Параметры

Было: 274 320

Планы по развитию 2021

1

Риск не учтён

2

Совпадает/не совпадает (бинарная классификация)

3

Определение % расхождений с типовой формой

4

Выявление конкретных расхождений по тексту

Анализ тендерной документации



Обработка на первичном этапе

Почему это актуально

Тендерная процедура даёт страхователю (брокеру)

право предлагать **свои условия**
страхования и форму договора

Тендерные процедуры часто жёстко

ограничены во времени

Тендерная документация состоит из

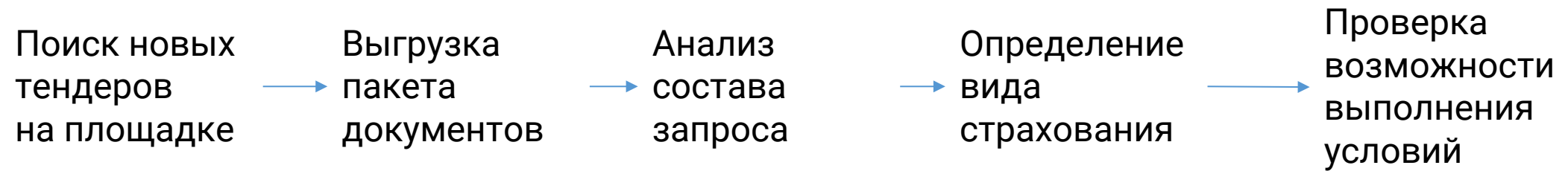
нескольких документов

объёмом иногда в

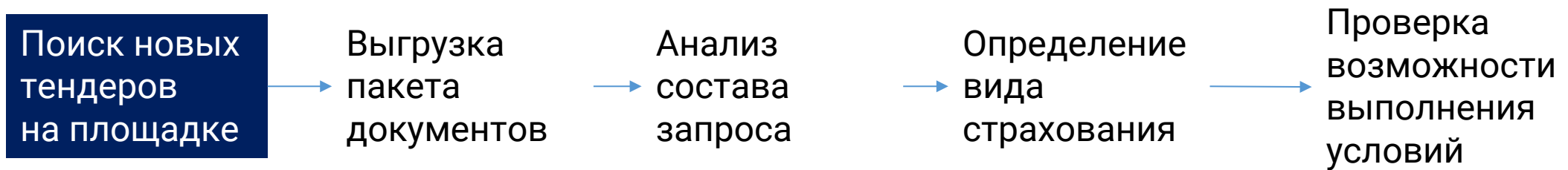
десятки страниц, анализ которых
вручную создаёт высокий

риск ошибки

Текущий процесс

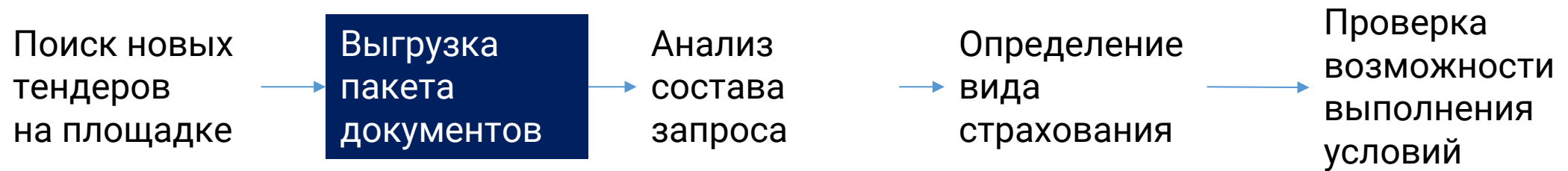


Текущий процесс



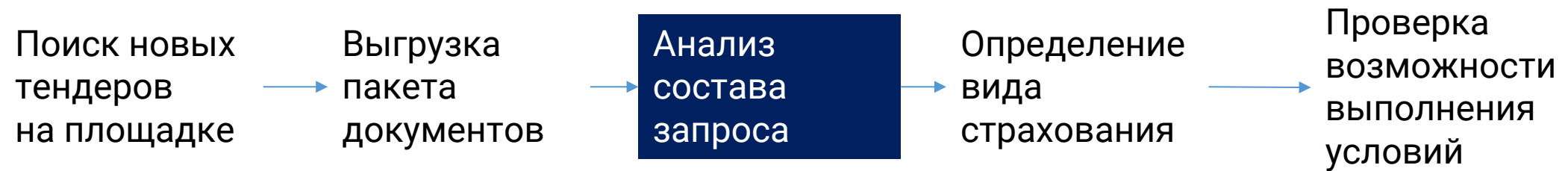
- Большое количество площадок
- Разные интерфейсы поиска
- Риски пропустить часть запросов

Текущий процесс



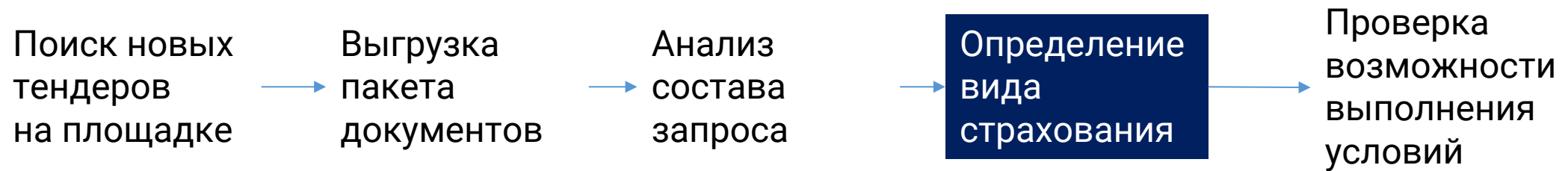
- Выгрузка неполного пакета
- Разные форматы выгрузки

Текущий процесс



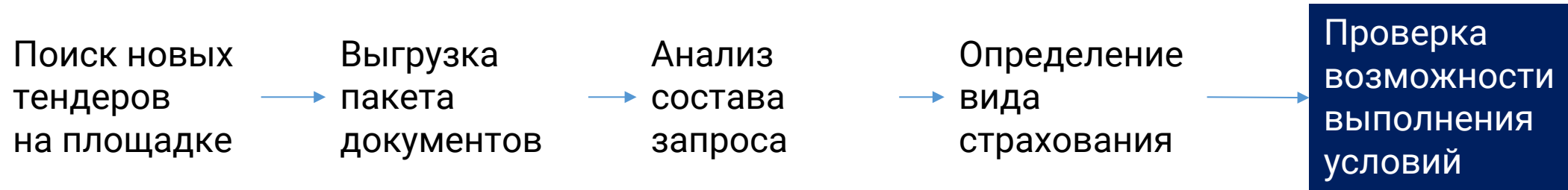
- Большой объём текста для анализа
- Сопоставление текста размещенной заявки и приложений к ней

Текущий процесс



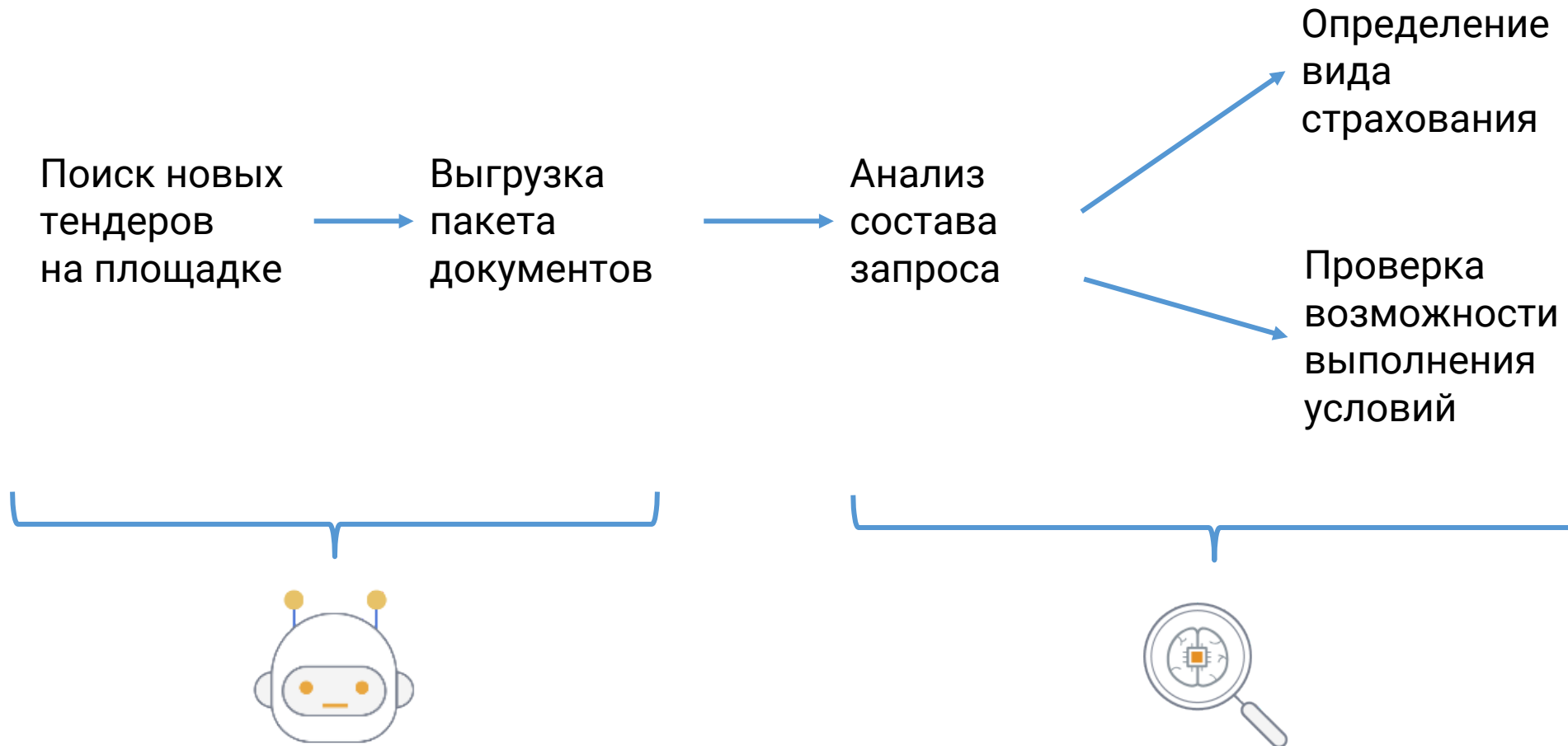
- Определение на основе заявки подразделения, в ведении которого находится тендер

Текущий процесс



- Для ДМС: сопоставление списка запрашиваемых мед. организаций с доступными
- Для автострахования: проверка списка автосервисов
- Иные настраиваемые критерии

Процесс с применением AI и RPA



Поиск новых тендеров

RPA

Собирает с площадок описания размещённых тендеров

Directum Ario

Классифицирует описания, определяя подходящие запросы



Выгрузка документов

RPA

По выбранным тендерам выгружает полные пакеты документов и передает их на обработку интеллектуальным сервисам Directum Ario



Анализ состава запроса

Directum Ario

Классифицирует документы,
поступившие в пакете, и
проверяет полноту комплекта



Определение вида страхования

Directum Ario

Определяет вид страхования по
тексту документов запроса и
передает его исполнителям,
отвечающих за конкретный вид



Проверка выполнимости

Directum Ario

Извлекает из приложений условия контракта, такие как желаемый список клиник по ДМС или СТО для КАСКО и помогает сформировать ценовое предложение



Урегулирование убытков



Упрощение процесса

Почему это актуально

Если для заключения договора иногда достаточно
1 документа, то для урегулирования убытка нужно
минимум **4**

20–25%

Доля регрессных выплат

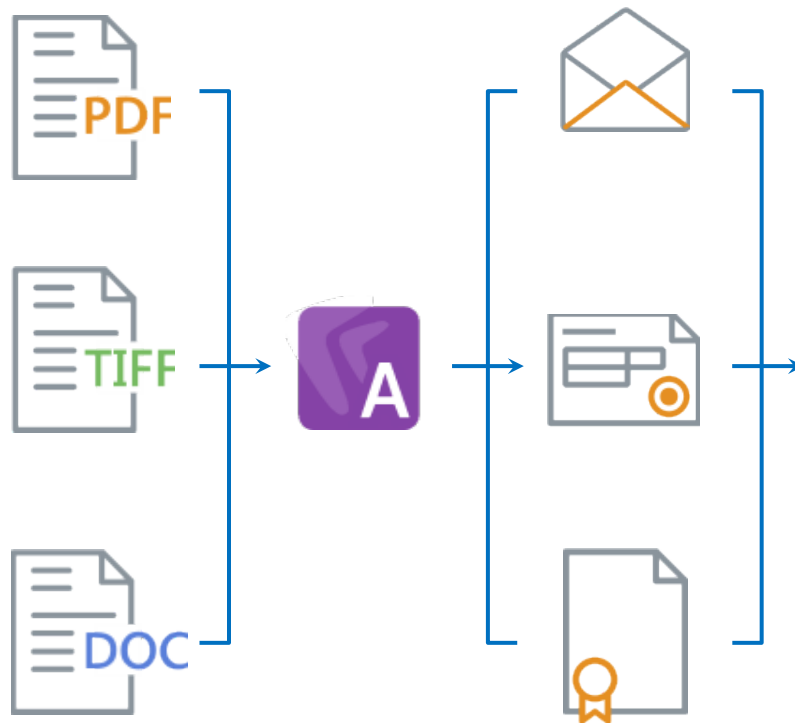
в общем объёме убытков

Определение вида убытка

- Регрессные убытки
 - Можно взыскать
 - Нужно подготовить комплект документов для взыскания
- Нерегрессные убытки
 - Нельзя взыскать
 - Дополнительных действий не требуется

Интеллектуальная обработка документов

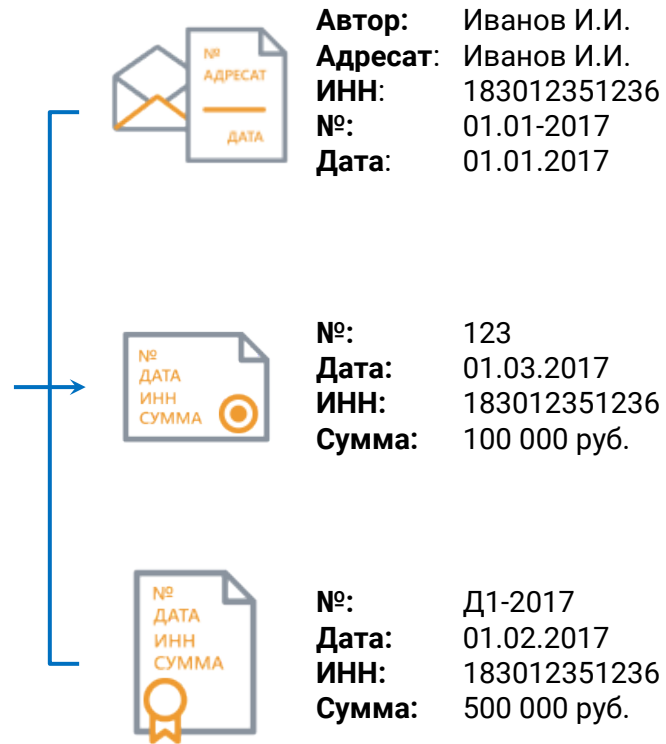
Распознавание и классификация



Directum TextExtractor Service

Directum Classifier Service

Извлечение и верификация данных



Directum FactExtractor Service

Согласование и обработка



ECM, ERP, CRM

Этапы обработки

Извлечение текстового слоя из документов выплатного дела

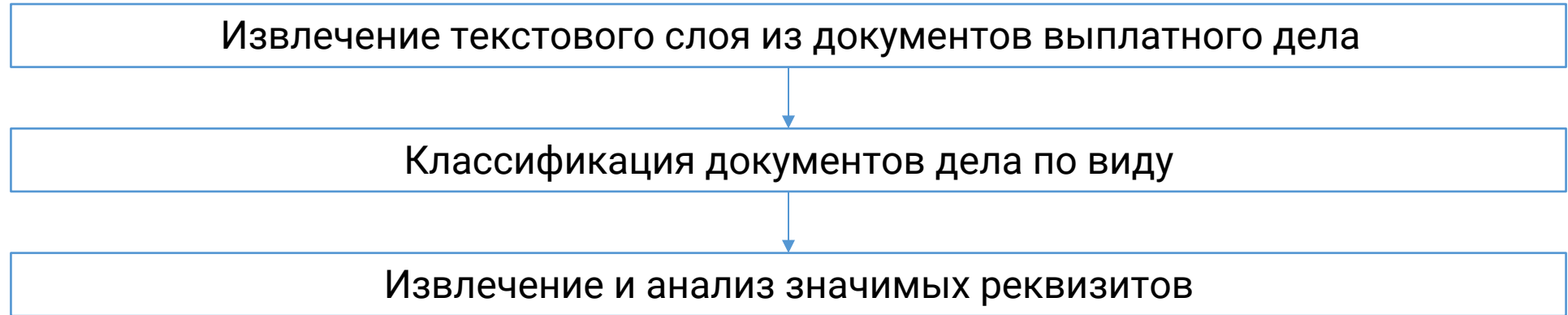
Этапы обработки

Извлечение текстового слоя из документов выплатного дела

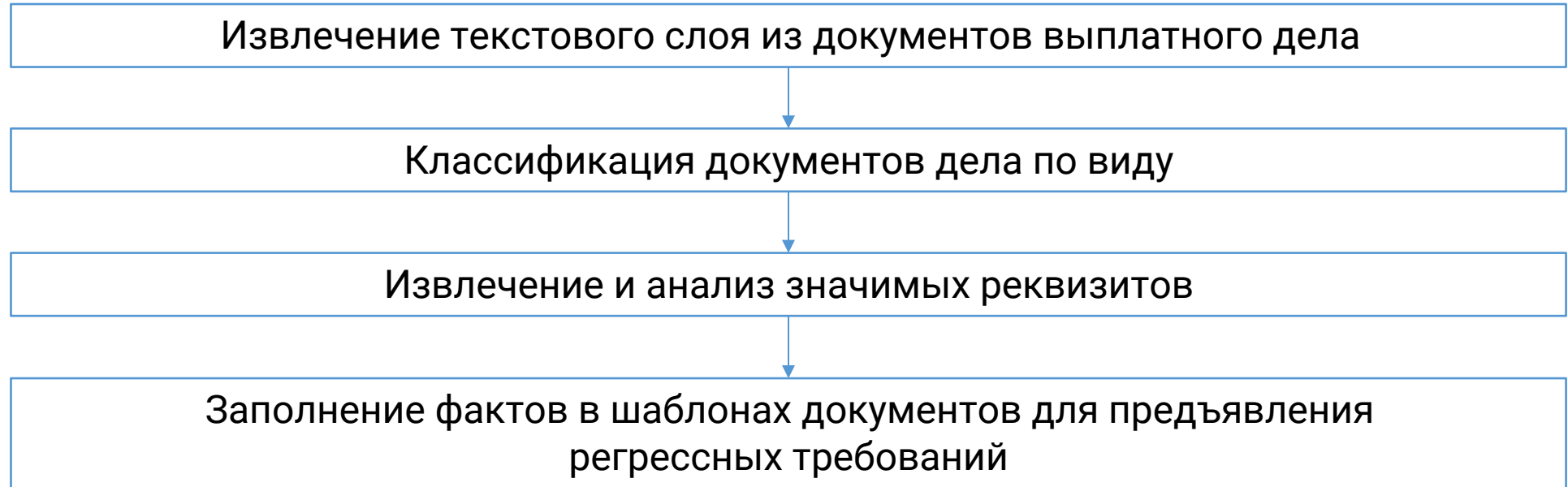


Классификация документов дела по виду

Этапы обработки



Этапы обработки



Показатели интеллектуальной обработки

95%

Точность
классификации

85%

Полнота
извлечения
реквизитов

70%

Экономия
времени
на обработку

Точность работы человека

Степень загрузки задачи ручными операциями	Оценка процента ошибок ввода данных	
	Ручная операция выполнена с проверкой	Ручная операция выполнена без проверки
Низкая	0,0001–0,003	0,01–0,05
	(0,01–0,3 %)	(1–5 %)
Средняя	0,001–0,010	0,02–0,10
	(0,1–1,0 %)	(2–10 %)
Высокая	0,001–0,015	0,02–0,12
	(0,1–1,5 %)	(2–12 %)
Очень высокая	0,003–0,022	0,05–0,15
	(0,3–2,2 %)	(5–15 %)

Претензии в адрес страховых



Интеллектуальный анализ

Почему это актуально

91 359 обращений

поступило в 2019 году
в Службу финансового
уполномоченного

50 000 страховых споров

в 2019 году в арбитражных
судах

В случае несогласия с решением
финансового уполномоченного финансовая
организация вправе в течение

10 рабочих дней

после дня вступления его в силу обратиться
в суд для его обжалования

Для этого необходимо проанализировать
содержательную часть решения и
подготовить необходимый комплект
документов

Источники поступления

1

Жалобы клиентов

2

АНО СОДФУ (финансовый уполномоченный)

3

Исковые судебные требования

Этапы обработки

Классификация
и извлечение
реквизитов



Поиск
контекста по
документу



Анализ
правомерности
выплаты

Этапы обработки

Классификация
и извлечение
реквизитов

Поиск
контекста по
документу

Анализ
правомерности
выплаты

- Определить состав приложений
- Извлечь значимые реквизиты

Этапы обработки

Классификация
и извлечение
реквизитов



Поиск
контекста по
документу



Анализ
правомерности
выплаты

- Найти дело и всю информацию, связанную с претензией

Этапы обработки

Классификация
и извлечение
реквизитов



Поиск
контекста по
документу



Анализ
правомерности
выплаты

- Сравнить указанные в документах и фактически выплаченные суммы
- Сравнить выплаченные суммы и оценки независимой экспертизы

По каким критериям вы будете оценивать эффективность системы? (несколько вариантов)

1. Сокращение времени на обработку документов
2. Возможность выполнения операций 24/7
3. Высвобождение времени на выполнение более ответственных задач
4. Сокращение штата сотрудников
5. Расширение состава информации, которая вносится в систему

Демонстрация решений



Как ИИ работает на практике

Какие из представленных процессов наиболее актуальны для вас? (несколько вариантов)

1. Формирование клиентских досье
2. Проверка условий договоров страхования
3. Анализ тендерной документации
4. Урегулирование убытков
5. Претензии в адрес страховых



КРОК



Виталий Астраханцев

Руководитель проектов
развития бизнеса Directum

+7 982 991 9706
Astrakhantsev_vg@directum.ru



Андрей Крупнов

Директор по отраслевым
решениям КРОК в страховании

+7 903 509 8495
akrupnov@croc.ru



Вопросы