

Росгосстрах запустил пилот по внедрению искусственного интеллекта в документооборот при поддержке ИТ-компании «Хоулмонт». Решение должно самостоятельно распознавать документ, определять его тип и содержание, извлекать необходимые данные, заполнять карточку и направлять ее по соответствующему бизнес-процессу. Запуск трех роботизированных процессов в продуктивной среде запланирован на сентябрь 2026 года.

С 2021 года Росгосстрах использует СЭД ТЕЗИС, которая сегодня объединяет около 8 тыс. сотрудников из 96 филиалов и более 1 300 точек обслуживания. Для пилота выбрали массовые документы, которые ежедневно требуют значительного объема ручной работы: входящую юридическую корреспонденцию, закрывающие бухгалтерские документы и обращения из личного кабинета «Госуслуг». В среднем компания получает более 500 таких документов в день. Внедрение искусственного интеллекта в процесс обработки позволит сократить до 1,5 минут на обработку одного электронного документа, до 4 минут – на обработку бумажного.

Архитектура нового решения устроена в три этапа: документ сначала распознается внутренним OCR-сервисом СЭД ТЕЗИС на базе Tesseract, затем текст анализируется и категоризируется языковой моделью, после чего карточка документа заполняется автоматически и направляется по нужному процессу. На этапе распознавания успешно обрабатывается 69,2% юридических документов и 62,9% закрывающих документов.

«Пилот показал, что качество автоматизации определяется не только возможностями языковой модели. На результат влияют качество исходных документов, особенности конкретного бизнес-процесса и то, насколько четко формализованы правила обработки. Например, печати, штампы и рукописные пометки на бумажных документах могут исказить данные уже при распознавании. А в юридической корреспонденции дополнительную сложность создает количество разных формулировок для одного и того же типа документов. Чтобы решить эту проблему наша команда разработала отдельную матрицу и настроила промпты специально под юридическую специфику», — рассказала Юлия Шулепина, начальник управления делами СК «Росгосстрах».

На тестовом этапе использовалась модель Gpt-oss 20b, однако при потоковой обработке она показала ограничения по скорости и устойчивости. Поэтому в продуктивной среде Росгосстрах перешел на Gemma 4 27B, адаптировав под нее настройки системы.

При этом система изначально предусматривает участие человека там, где ИИ не может гарантировать корректный результат. Если модель не определяет необходимые данные или исполнителя, документ передается специалисту на ручную проверку, а робот продолжает обрабатывать следующий документ. Такой подход позволяет не останавливать весь поток из-за единичной ошибки.

В дальнейшем Росгосстрах планирует расширить применение ИИ на другие типы документов и использовать его не только для регистрации, но и как интеллектуального помощника, например, для определения списка согласующих, необходимости участия юриста и выделения в документе информации, относящейся к конкретному сотруднику.

Википедия страхования, 26.08.2026 г.