

Umělá inteligence pomáhá v Kooperativě odhalovat pojistné podvody

9.4.2026 - | Kooperativa pojišťovna

Pojišťovna Kooperativa již druhým rokem využívá k ověřování dokumentů předložených klienty v rámci procesu likvidace pojistných událostí technologii Document Forensics, společnosti Resistant AI, která dokáže identifikovat podvody lidským okem neodhalitelné.

"Nástroje umělé inteligence zvyšují rychlost a přesnost ověřování dokladů a pomáhají odhalit pokusy o pojistné podvody. Dokumentová forenzní analýza společnosti Resistant AI sleduje, rozpoznává a hlásí nesrovnalosti v dokumentech odevzdaných k likvidaci pojistných událostí. Ty nejrizikovější jsou následně kontrolovány likvidátory a případně dále řešeny s týmem vnitřní bezpečnosti," popisuje zapojení AI do likvidace Ondřej Poul, ředitel Centra likvidací pojistných událostí v Kooperativě. Zároveň také samozřejmě pomáhá poctivým klientům, neboť díky prevenci a samotnému odhalování podvodů může pojišťovna ceny pojistného držet níže, než kdyby proplácela i podvodná jednání.

Dokumentová forenzní analýza každoročně zkontroluje asi 1,1 milionu dokumentů a odhalí několik tisíc pozměněných dokumentů. Celková uchráněná hodnota je v jednotkách milionů Kč. *„Velkou výhodou je také to, že si můžeme nastavit, jak má AI myslet, tedy jaké typy podvodů hledáme. A často nás překvapí, že klienti riskují velké komplikace i kvůli drobnostem, podvodům za pár set Kč. Nejčastěji totiž řešíme úpravy zdravotní dokumentace a faktur,"* upřesňuje šetřené případy Dita Němečková, vedoucí Odboru vyšetřování a prevence v pojišťovně Kooperativa.

Resistant AI například zachytila upravenou zdravotní dokumentaci pomocí které klient zveličil rozsah popálenin, aby získal vyšší pojistné. Dokumentace doložená klientem:

Po upozornění AI si vyšetřovatelé vyžádali originál zprávu ze zdravotnického zařízení, která popisovala podstatně menší poranění:

Podobně odhalila AI případ v pojištění odpovědnosti, kdy měl klient vrazit na ulici do kolemjdoucího, a vyrazit mu z ruky iPhone za 35 tisíc Kč. AI detekovala fakturu, kterou klient doložil. *„Šetřením jsme následně zjistili, že klient použil a upravil fakturu za nákup MacBooku, a to dokonce z roku 2008,"* popisuje další typický příklad Dita Němečková.

<https://www.koop.cz/clanky/umela-inteligence-pomaha-v-kooperative-odhalovat-pojistne-podvody>