



ношения к предмету разговора, и в этом нужно разбираться. Есть и автоматизированная система, которая самостоятельно анализирует голос и выдает какие-то оценки.

Рассматриваемый метод уже используется в страховом деле. Как известно, потери страховщиков от мошенников составляют астрономические суммы. Поэтому некоторые западные компании внедрили в свою практику устройства, позволяющие по анализу голоса выявлять недобросовестных страхователей. Не все из этих компаний предают гласности результаты такого анализа, но некоторые все-таки их «раскрывают». Так, одна из английских компаний провела трехмесячный эксперимент, когда все телефонные обращения записывались и подвергались анализу голосовым анализатором. В случае отсутствия мошенничества запрос передавался в отдел выплат, в случае же определенных подозрений инициировался обратный звонок. Он был инициирован в 30% обращений. И из них 60% были признаны мошенническими в досудебном порядке, и соответствующие иски были отозваны заявителями. Экономический итог таков: около 2160 тыс. фунтов-стерлингов остались в компании, а не ушли в руки мошенников. Стоимость работы при этом составила намного меньшую сумму. Деятельность десятков частных детективов, которые отслеживали бы недо-

## Все, что вы скажете...

Снижение рисков страховых организаций при заключении договоров страхования при использовании современных методик анализа голоса» председателя совета директоров группы компаний «Секьюрикоп-охрана» Андрея Григорьева на конференции «Государственное регулирование и корпоративное управление страховой организации»

Специалисты «Секьюрикоп-охрана» после анализа голоса человека по 19 составляющим пришли к выводу, что по этим составляющим можно определять психико-эмоциональное состояние человека. Техническая система, которой при этом можно пользоваться, находится в открытой продаже и достаточно проста в управлении. Эта система может исполнять свои функции как с помощью микрофона, так и во время телефонных переговоров. Голос можно записывать, чтобы потом провести его анализ, или делать это в режиме on-line. Интерфейс здесь определяет три показателя: общий стресс, правда или ложь, а также ин-

дикатор, регистрирующий состояние, когда человек думает: говорить ему или молчать. Есть также четыре дополнительных

индикаторов «зашкаливает», то, возможно, существует проблема. Если же все индикаторы дают одновременный всплеск,

после анализа голоса человека по 19 составляющим специалисты пришли к выводу, что по этим составляющим можно определять психико-эмоциональное состояние человека, в частности, лжет ли он

индикатора: уровень лжи, уровень волнения, уверен – не уверен и стресс.

Если показатели этих индикаторов находятся в небольших пределах, то беспокоиться не о чем. Если уровень одного из

то проблема существует однозначно. При этом, конечно, качество опроса зависит от личных характеристик того, кто его проводит. Стресс может вызываться разными факторами, в том числе не имеющими от-

бросовестных страхователей, не дает такой экономии. То есть применение современных технологий анализа голоса экономически выгодно компаниям, занимающимся страхованием.