

ЗАСТОСУВАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СТРАХУВАННІ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ

Хотілося б почати з того, що штучний інтелект – це сукупність технологій, які дозволяють розумним машинам розширювати людські можливості шляхом розуміння, дії і навчання, що дає змогу людству здійснити прорив в комерційній діяльності [1]. За останні 10 років відбулася істотна еволюція технологій, які впливають на широкий спектр галузей промисловості. Так стає все більш очевидним, що у найближчому майбутньому штучний інтелект стане невід’ємною складовою життя кожної людини і суттєво вплине на наше існування. Багато галузей вже знайомі з використанням штучного інтелекту, але страхова сфера тільки розпочинає їх впровадження [2]. Дані консалтингової компанії Gartner показують, що в 2018 році глобальна вартість бізнесу, пов’язаного зі штучним інтелектом, становила близько 1,2 трлн доларів. За останні 4 роки ця цифра зросла приблизно до 3,9 трлн доларів. Очікується, що до 2030 року внесок штучного інтелекту у світову економіку досягне 15,7 трлн доларів [3].

Технологія штучного інтелекту дозволяє досягати ефективніших результатів порівняно з традиційними методами страхування. Завдяки новим інструментам слідчі страхових компаній можуть проводити розслідування шахрайств набагато швидше та ефективніше, не відвідуючи кожного клієнта окремо. Застосування штучного інтелекту також дозволяє економити значні ресурси. Щойно штучний інтелект та схожі інструменти будуть основними в цій галузі, почнеться нова епоха в страховій індустрії. Щоб використання технологій штучного інтелекту стало нормою в страхуванні, компанії повинні інвестувати у їх розвиток та прикладати зусилля до їх впровадження, що дозволить революціонізувати процес виявлення та запобігання шахрайству [4].

Штучний інтелект створює великі можливості для страхової галузі, але також ставить перед нею значні виклики. Однією з головних можливостей є підвищення точності розрахунку ризиків і прогнозування подій, що може привести до більш точних та індивідуально налаштованих пропозицій для клієнтів. Інша можливість – автоматизація процесів, таких як обробка заявок на страхування та виплати, що зменшує кількість людських помилок та спрощує взаємодію з клієнтами. Штучний інтелект також може допомогти у

виявленні шахрайства та ідентифікації високоризикових клієнтів, що дозволяє більш ефективно управляти ризиками [5].

Однак, використання штучного інтелекту також ставить перед страховими компаніями виклики, зокрема, пов'язані з захистом конфіденційної інформації клієнтів та відповідальністю за прийняття рішень, які базуються на алгоритмах машинного навчання. Можна виділити три основні проблеми використання штучного інтелекту в старховій сфері, які заважають отримати максимальну вигоду в даній сфері. По-перше, при розробці та використанні систем штучного інтелекту страховики стикаються з обмеженням доступом до даних з державного сектора. Для того, щоб суспільство могло скористатися такими наборами даних, необхідно забезпечити їх безкоштовний доступ у форматі, зручному для обробки машинами. Публічні дані деяких додатків часом концентруються в руках кількох організацій, що призводить до обмеженого або коштовного доступу до них. По-друге, страховикам важливо мати цілісний підхід до регулювання. Необхідна горизонтальна, пропорційна і заснована на принципах нормативно-правова база штучного інтелекту, яка ґрунтується на наявних нормативних рамки ЄС і країни. По-третє, на сьогоднішній день відсутня ефективна співпраця між різними органами влади, які відповідають за діджиталізацію. Наголошується на тому, що всі національні органи повинні тісно співпрацювати, незалежно від сфери відповідальності, та забезпечувати послідовність у застосуванні правил для подальшого розвитку єдиного цифрового ринку [5].

Багатьох людей хвилює, що роботи, котрі працюють на базі штучного інтелекту, можуть зробити помилки або прийняти неправильні рішення. Це викликає питання про те, чи є штучний інтелект корисним для людства, чи можливо становить загрозу для нього. Оскільки штучний інтелект є ще досить новою технологією, страхові компанії сумніваються, чи він дійсно покращить ситуацію. Розроблені системи мають свої недоліки, які експерти зараз виправляють. Однією з можливих проблем, яку може створити штучний інтелект для галузі, є дискримінація. Тому що штучний інтелект може збирати інформацію про поведінку людей, деякі страхові компанії можуть використовувати цю інформацію для дискримінаційного ціноутворення. Наприклад, страхова компанія може використовувати інформацію з фітнес-трекера людини, щоб визначити ціну на основі потенційного ризику для здоров'я, але це може бути несправедливо. Крім того, страхові компанії досліджують можливість використання штучного інтелекту для зменшення витрат на персонал. Але багато клієнтів все ще надають перевагу спілкування з живими агентами, коли

йдеться про важливі питання, такі як врегулювання страхових подій або придбання нестандартних страхових продуктів. Якби страхова галузь замінила персонал системами на основі штучного інтелекту, це призвело б до втрати мільйонів робочих місць в економіці світу [2].

Незважаючи на всі проблеми штучного інтелекту за даними консалтингової компанії Accenture, 84% топменеджерів вважають, що штучний інтелект сприяє зростанню компанії та оптимізує робочі процеси [3].

В страховій галузі України наразі не існує систем з використанням штучного інтелекту. Деякі страхові компанії використовують автоматизовані системи для онлайн продажу та обробки звернень по страхових випадках, але ці системи не можна вважати штучним інтелектом, оскільки вони можуть реагувати лише на попередньо визначені інструкції та не мають можливості проводити складний аналіз та приймати самостійні рішення. Для завершення процесу все ще потрібне втручання працівників. Можливо, що це пов'язано з відсутністю значних інвестицій у розробку складних систем, нестабільністю законодавчої бази та неможливістю доступу до загальних баз даних, які можна було б адаптувати для використання в страховій галузі [2].

Підсумовуючи можна сказати, що страхові компанії повинні зберігати баланс між використанням штучного інтелекту та захистом прав своїх клієнтів, щоб максимізувати його переваги та мінімізувати ризики.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Як штучний інтелект може змінити страхову галузь [Електронний ресурс]. Finance.ua. Особисті фінанси: Новини партнерів. 2021. – Режим доступу: <https://news.finance.ua/ua/news/-/499845/yak-shtuchnyj-intelekt-mozhe-zminyty-strahovu-galuz>

2. Інтернет-ресурс «Roll Expert». Штучний інтелект та страхування, 2022 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://roll.expert/shtuchniy-intelekt/>

3. Смерека Є. Штучний інтелект для бізнесу: які завдання здатен вирішувати та в яких галузях допомагає. [Електронний ресурс] Інтернет-портал «Mind». 2023. – Режим доступу: <https://mind.ua/publications/20254126-shtuchnij-intelekt-dlya-biznesu-yaki-zavdannya-zdaten-virishuvati-ta-v-yakih-galuzyah-dopomagaе>

4. Як штучний інтелект перетворив виявлення страхового шахрайства в активний процес [Електронний ресурс]. 2022. Блог «Brainberry». – Режим доступу:

<https://brainberry.ua/uk/newsroom/blog/how-artificial-intelligence-has-made-insurance-fraud-detection-an-active-process>

5. Страхування: Ключові проблеми застосування штучного інтелекту в страхуванні [Електронний ресурс]. Інформаційне агентство «Уніан». 2020. – Режим доступу: <https://www.unian.ua/insurance/eksperti-nazvali-klyuchovi-problemi-zastosuvannya-shtuchnogo-intelektu-v-strahuvanni-novini-ukrajini-ta-svitu-11103404.html>