

Прокопчук О. В.,

здобувач вищої освіти обліково-фінансового факультету,

Науковий керівник – **Бурковська А. В.,** к. е. н.,

доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування,

Миколаївський національний аграрний університет,

м. Миколаїв

ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СТРАХОВІЙ СФЕРІ

Страхова галузь прискорює впровадження ШІ. У 2024 р. 77% респондентів при опитуванні страховиків вказали, що вони перебувають на етапі впровадження ШІ у свій ланцюг формування вартості страхових послуг і вдосконалення взаємодії клієнта з послугами, це суттєвий стрибок порівняно з опитуванням 2023 р., яке показало результат на рівні 61% [1].

Ці інновації дозволили страховикам будувати свою звітність. Найбільшу популярність здобула система SAPS4/HANA. Використання технологій допомогло оформлювати звітність відповідно до міжнародних стандартів IFRS, їх системи повинні мати змогу обробляти великі масиви даних в короткий строк, а ще краще - моментально. При цьому бажано мінімізувати помилки, які можуть виникати у зв'язку з людським фактором.

Ще одним нововведенням, яким користуються страховики, стали чат-боти. Це дозволило компаніям скоротити штат співробітників і зменшити бюрократію. Цю технологію в Україні вже запроваджено такими компаніями, як: «Страхова компанія ARX», «PZU Україна» і багато інших. У компанії «PZU Україна» є зручний чат-бот у Viber, який відповідає на всі базові питання, а при складних питаннях до чат-боту приєднується менеджер і надає відповіді. Також «Страхова компанія ARX» використовує чат-бот на своєму сайті, адже це зручно для користувачів і клієнтів.

Ще ШІ використовується в роботі страховиків для залучення нових клієнтів. Одним з каналів у цьому напрямку є пошукові системи (Google та Bing) і чим вище страховик у пошуковому запиті, тим більший відсоток трафіка припадає на його сайт. Компанії використовують можливості ШІ для SEO-оптимізації своїх сайтів. Багато українських компаній є клієнтами таких сервісів, як Ahrefs і SemRush, які на основі ШІ допомагають здійснювати нові пошукові запити, що цікавлять клієнтів.

У майбутньому системи на базі ШІ також революціонізують операції та обробку претензій, автоматизуючи повсякденні завдання та оптимізуючи робочі процеси [2]. Ці системи можуть аналізувати документи претензій, оцінювати збитки та розраховувати виплати з мінімальним втручанням людини; крім того, ШІ буде відігравати вирішальну роль у виявленні шахрайства, позначаючи підозрілі заяви та шаблони, які можуть вказувати на шахрайські дії [2].

Реконструкція подій, що спричинили страховий випадок, із використанням машинного зору дає змогу оцінювати збитки без втручання людського фактору, ця модель може давати точне уявлення про страховий випадок.

Також ІІ може аналізувати дані з бортових комп'ютерів, що дає змогу визначити швидкість та траєкторію руху автомобілів [2]. ІІ здатен аналізувати супутникові знімки для визначення масштабів стихійного лиха та аналізувати дані з метеорологічних станцій для визначення сили та напрямку вітру, кількості опадів [2].

Для прийняття управлінських рішень в страховій сфері використовуються технології доповненої реальності. Це може бути створення 3D-моделей об'єктів страхування для візуальної оцінки їх стану [2]. Для вимірювання та оцінки ризиків (наприклад, вимірювання відстані до пожежних гідрантів, оцінка ймовірності затоплення тощо) використовуються AR-інструменти [2].

Завдяки своїм можливостям глибокого навчання генеративний штучний інтелект може аналізувати історичні дані клієнтів та інші зовнішні джерела, щоб полегшити андеррайтинг страхових полісів [2]. Результатом є політика, адаптована до індивідуальних профілів ризику та вподобань, пропонуючи рівень персоналізації, який раніше неможливо було уявити.

Крім того, ІІ може створювати складні прогностичні моделі ризиків для моделювання реакції ринку на нові страхові продукти перед їх запуском, надаючи страховикам можливість надавати індивідуальні продукти своїм клієнтам, одночасно покращуючи процеси андеррайтингу [2].

Оскільки страхова галузь продовжує адаптуватися та знаходити можливості для зростання та трансформації, очікується, що впровадження технологій штучного інтелекту призведе до змін у типі персоналу та посадах, необхідних для керування сучасною страховою компанією. Незважаючи на те, що розробка та пілотування цих технологій вимагатиме значних інвестицій у час і ресурси керівництва, все ж потенційні переваги з точки зору глибшого розуміння клієнтів, вищої прибутковості та підвищення ефективності роботи незаперечні.

Вважаємо, що активізація використання передових технологій у діяльності вітчизняних страховиків дозволить їм підвищити рівень своєї конкурентоспроможності на ринку страхових послуг.

Список використаних джерел:

1. Юдит М. О. Як штучний інтелект революціонує індустрію страхування. *Forbes*. 2024. URL:<https://www.forbes.com/sites/sap/2023/10/12/how-ai-is-revolutionizing-the-insurance-industry/?sh=c3d8982e8fc4>
2. Як ІІ сприяє інноваціям у сфері страхування. *Burnie Group*. 2024. URL:<https://burniegroup.com/how-artificial-intelligence-is-driving-innovation-in-the-insurance-industry/>