

Тема 7. Штучний інтелект та машинне навчання у страхуванні

1. Використання AI в страхуванні: від чат-ботів до автоматизації процесів врегулювання збитків

Штучний інтелект (AI) кардинально змінює принципи функціонування страхових компаній, особливо в сегменті віртуального страхування. Від автоматичного обслуговування клієнтів до повної автоматизації андеррайтингу — застосування AI забезпечує **швидкість, персоналізацію, ефективність і масштабованість**.

Одним із найбільш поширених напрямів використання штучного інтелекту в страхуванні є **віртуальні асистенти та чат-боти**. Вони працюють у мобільних застосунках, на вебсайтах і в месенджерах, надаючи клієнтам консультації, допомагаючи оформлювати поліси, відповідати на запитання 24/7. Вони здатні розпізнавати запити в природній мові, шукати відповіді у базі знань, а також передавати складні звернення живим операторам. Наприклад, компанія *Lemonade* використовує чат-бота AI Мауа, який оформлює страховий поліс менш ніж за 2 хвилини.

Наступний рівень — **автоматизація процесів врегулювання збитків (claims management)**. За допомогою AI системи самостійно аналізують подані документи, фотографії, відео, перевіряють їх на автентичність, визначають характер збитку та ухвалюють рішення про виплату. У деяких випадках (наприклад, з незначними пошкодженнями майна або мобільних пристроїв) весь процес — від запиту до виплати — триває лише кілька хвилин, без участі співробітника.

AI також використовується для **оцінки ризиків, виявлення шахрайства (fraud detection), передбачення відтоку клієнтів (churn**

analysis), формування динамічних цінових моделей та персоналізованих пропозицій.

2. Аналітика даних і прогнозування страхових подій

Один із найсильніших інструментів AI у страхуванні — це **прогнозна аналітика (predictive analytics)**. На основі великих обсягів історичних і поточних даних системи машинного навчання виявляють шаблони та тенденції, які дають змогу:

- передбачити ймовірність настання страхового випадку;
- оцінити рівень ризику кожного клієнта;
- виявити спроби зловживань і шахрайства;
- оцінити рентабельність продукту або клієнтського сегмента;
- оптимізувати процес залучення нових клієнтів і утримання існуючих.

Наприклад, у медичному страхуванні AI-моделі можуть на основі генетичних, поведінкових та медичних даних передбачити ризик виникнення хронічних захворювань. В автострахуванні — система на основі даних телематики (швидкість, маршрут, частота гальмування) прогнозує ймовірність потрапляння у ДТП, надаючи можливість страховиків встановити динамічну вартість поліса.

Машинне навчання дозволяє постійно **оновлювати і вдосконалювати моделі** на основі нових даних, що надходять у режимі реального часу. Це робить страхову аналітику не лише історичною, а й **реактивною і прогностичною**, що особливо важливо в умовах зростання складності та динаміки ризиків.

3. Приклади впровадження AI у світовій практиці

Сьогодні провідні світові страхові компанії активно впроваджують AI-рішення на всіх етапах діяльності. Ось лише кілька прикладів:

- **Lemonade (США)** — повністю віртуальна страхова компанія, яка використовує штучний інтелект як у фронтенді (чат-бот Мауа), так і в бекенді (AI Jim — обробка заяв на виплату). Система приймає рішення про компенсацію протягом 3 хвилин, без участі людини.
- **Ping An Insurance (Китай)** — найбільша китайська страхова група, яка інвестує мільярди доларів у розвиток штучного інтелекту, біометричних технологій та обробку даних. Компанія використовує AI для аналітики зображень МРТ, оцінки стану здоров'я, рекомендацій страхових послуг.
- **Zurich Insurance Group (Швейцарія)** — застосовує роботизовану автоматизацію (RPA) та машинне навчання для аналізу 10 000 страхових кейсів за лічені години, що раніше займало дні ручної праці.
- **AXA (Франція)** — розробила віртуального асистента Етта, який веде клієнта на всіх етапах страхування. Також AXA використовує AI для оцінки ризиків у кіберстрахуванні.
- **Tractable (Велика Британія)** — розробила AI-платформу, яка оцінює пошкодження автомобіля на основі фото й миттєво генерує розрахунок витрат на ремонт. Цей продукт уже використовують страхові компанії в понад 20 країнах.

Усі ці приклади свідчать про **глобальний тренд інтеграції AI** у страхову сферу, що веде до більшої ефективності, точності, прозорості та задоволеності клієнтів.