

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В СТРАХОВОЙ СФЕРЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

Т. А. Бронская

*старший преподаватель, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Республика Беларусь, e-mail: bronska.tatiana@yandex.ru*

В данной статье автор анализирует влияние искусственного интеллекта на формирование страхового портфеля компании, привлечение новых клиентов за счет более точной оценки рисков, выявления и сокращения мошенничества в страховании, сокращение затрат и, соответственно, повышение эффективности работы компании и ее конкурентоспособности.

Ключевые слова: андеррайтинг; искусственный интеллект; цифровые страховые платформы; конкурентоспособность.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE INSURANCE SECTOR AS A TOOL TO INCREASE COMPETITIVENESS

T. A. Bronskaia

*senior lecturer, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus,
e-mail: bronska.tatiana@yandex.ru*

In this article, the author analyzes the impact of artificial intelligence on the formation of the company's insurance portfolio, attracting new customers through a more accurate risk assessment, identifying and reducing insurance fraud, reducing costs and, accordingly, improving the efficiency of the company and its competitiveness.

Keywords: underwriting; artificial intelligence; digital insurance platforms; competitiveness.

Цифровая революция внесла изменения во многие сферы экономики, в том числе и страхование. Использование элементов искусственного интеллекта позволило страховой сфере в Республике Беларусь преодолеть с минимальными потерями сложные ковидные года, введение санкций. Некоторые виды страхования потеряли свою актуальность. Для уменьшения стоимости страховых полисов андеррайтерам требуется больше информации для расчета рисков. Искусственный интеллект позволяет анализировать информацию с различных пользовательских платформ об отзывах покупателей о товаре, о медицинских услугах, об опасных контентях в Интернете, о видах мошенничества с кредитными картами и многое другое. Ранее расчеты рисков основывались на заявленной страхователями информацией, но она была не всегда точной и это приводило к завышенной стоимости страховых полисов. Теперь же появилась возможность дифференцировать клиентов по видам деятельности, дифференцировать страховое покрытие только по тем видам, которые необходимы клиенту. Страховая компания теперь может предложить клиенту автоматизированный индивидуальный страховой портфель с учетом конкретных критериев страхования.

Борьба с мошенничеством в страховании является серьезной проблемой для отрасли. Искусственный интеллект позволяет обнаружить на основе интеграционной оценки мошенничество в управлении претензиями, в объявлении рисков, в

продажах и маркетинге, в обслуживании клиентов. Компьютеру задают конкретную узкую задачу, и он может обнаружить корреляцию в данных недоступную человеку. Интернет вещей генерирует для компьютера большие данные, которые поступают от подключенных датчиков к машинам, к домам, к производствам в течении 24 часов 7 дней в неделю. Искусственный интеллект исключает такие характеристики человеческого фактора, как усталость, снижающаяся в течении дня производительность, скука, спешка, и автоматически фильтрует и выявляет подозрительные факты. Программное обеспечение способно выявить новые сведения и позволяет страховой компании владеть актуальной информацией.

Использование чат-ботов с искусственным интеллектом позволяет удобно и беспрепятственно обслуживать потребителей, которым требуется общая шаблонная информация, они могут предоставлять информацию в 1000 раз быстрее человека, вызываются без задержки, могут содержать сведения для всех категорий потребителей и сотрудников компании. Для страховых агентов чат-бот может служить справочной системой для правильного определения тарифов на различные виды страхования, на перечень страховых случаев, которые покрывает тот или иной полис.

Вызовы последних лет изменили конкурентные реалии. Конкурентная среда становится фрагментальной. Страховым компаниям необходимо находить партнеров для сотрудничества, совместных инвестиций, создания экосистемы. Консолидация страховых компаний, банков, разработчиков информационно – технологических платформ дает возможность каждому из этих партнеров преодолеть снижение доходов, увеличение затрат, потерь части рынка обслуживания. Происходит сочетание конкуренции и сотрудничества между новыми участниками рынка.

Страховая экосистема позволяет различным компаниям одновременно предлагать страховые продукты с цифровой дистрибуцией, общим андеррайтингом, принятием и возмещением ущерба с помощью одних обслуживающих компаний в строительстве, в автомобильном сервисе, в медицинских учреждениях. Такие подходы дают возможность снижать стоимость страховых услуг, лучше удовлетворять потребности клиентов, дробить страховой продукт по оплате и рискам. Для реализации таких подходов интерфейсы прикладного программирования должны соединять участников экосистемы по целевому доступу к информации. Использование и расширение цифровых каналов взаимодействия организации и клиента требует больших финансовых инвестиций. Финансовым учреждениям, страховым компаниям, медицинским учреждениям, мобильным операторам, автодилерам и автосервисам, строительным компаниям приходится разрабатывать новые совместные бизнес-модели.

Регулирующие государственные органы разрабатывают новые правила и стандарты для обеспечения защиты потребителей и контроля за участниками новых экосистем.

В республике Беларусь в 2020 году в страховой отрасли снизилось количество работников на 2641 человека, на 16,5 % было меньше заключено договоров страхования, снизился на 6,9 % темп роста страховых взносов, увеличилась на 3,3 % динамика страховых выплат [1].

Показатели 2021 года характеризуются положительной тенденцией роста заключенных договоров на 4,2 %, увеличением темпом роста собранных страховых взносов на 6,7 %, однако продолжился отток работников на 733 человека и на 7,8 % увеличились страховые выплаты [2].

Страховые организации в Республике Беларусь за 2022 год собрали взносов на 4,8 % больше, чем в предыдущем году, прирост был как по добровольным видам страхования, так и по обязательным [3].

Перечисленные выше данные показали, что страховая отрасль в нашей стране готова к неожиданным событиям и крупным изменениям. Макроэкономические и структурные проблемы такие как низкие показатели прироста, инфляция, пандемические всплески остаются пугающими, но все эти факторы показывают, насколько страхование имеет важное значение для промышленности, агропромышленного сектора и финансового благосостояния и защиты населения.

Реакция страховой отрасли на пандемию COVID-19 продемонстрировала влияние цифровых технологий на возможности страховщиков быть рядом со своими клиентами и быстро проводить крупномасштабные изменения.

Во всем мире регулирующие органы страхования изменили стандарты в упрощении покупок страховок. Такие изменения позволяют использовать открытый банкинг и API для страховых платформ. Обмен данными между участниками экосистемы позволяем обеспечивать страховую защиту клиентов, снижать риски от киберпреступлений и страхового мошенничества. Одновременно разрабатывается нормативно-правовая база для использования новых финансовых платформ с использованием искусственного интеллекта.

Конкурентоспособность страховых компаний в нашей стране достигается также разработкой новых страховых продуктов, которые могут позволить и легко получить покупатели. Цифровые платформы упрощают доставку этих продуктов, снижают расходы на ведение дела, обеспечивают обмен данными при возникновении страховых рисков и возмещении ущерба во время всего жизненного периода действия страховой услуги.

Надежный обмен данными, широкое использование интерфейса прикладного программирования, микросервисы способствуют персонализации клиентов, обеспечивают аналитику и извлечение данных из экосистем и являются важными компонентами для разработки стратегий дальнейшего развития.

Большие данные экосистемы могут предоставлять информацию о клиентах для использования машинного обучения и искусственного интеллекта для андеррайтинговых и актуарных подходов.

Таким образом, использование искусственного интеллекта в страховой отрасли является важным инструментом для конкурентоспособности страховых компаний за счет предоставления дополнительных услуг, за счет быстрой разработки новых страховых продуктов, снижения их стоимости, упрощения их покупок, повышения удержания старых клиентов и упрощения привлечения новых, снижения убытков, более точной оценки рисков и улучшения ценообразования страховых продуктов.

Библиографические ссылки

1. Министерство финансов Республики Беларусь [Электронный ресурс]. URL: <https://minfin.gov.by/supervision/stat/2020/itogi/9dfb79d2ae0b4cd9.html> (дата обращения: 17.02.2023).
2. Министерство финансов Республики Беларусь [Электронный ресурс]. URL: <https://minfin.gov.by/supervision/stat/2021/itogi/0e95ea78883e4284.html> (дата обращения: 17.02.2023).
3. Министерство финансов Республики Беларусь [Электронный ресурс]. URL: <https://minfin.gov.by/supervision/stat/2022/itogi/7559c48ef6f5400c.html> (дата обращения: 17.02.2023).