

ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ ИНСТРУМЕНТОВ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Д. М. Маринич¹⁾, Ю. А. Момоток²⁾

¹⁾ магистрант, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, kawka030@mail.ru

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, yuliyamamatok@mail.ru

В современном мире страхование играет ключевую роль в защите имущества, здоровья и финансов клиентов. Страховые компании активно ищут новые способы улучшить свои услуги, повысить клиентскую удовлетворенность и обеспечить устойчивый рост. Одним из подходов, который привлекает все больше внимания, является внедрение искусственного интеллекта, который предлагает клиентам всестороннюю поддержку и дополнительные преимущества.

Ключевые слова: страховая компания; искусственный интеллект; эффективность; интегрированная платформа; конкурентоспособность.

THE ADVANTAGES OF IMPLEMENTING ARTIFICIAL INTELLIGENCE INSTRUMENTS IN THE ACTIVITIES OF INSURANCE ORGANIZATIONS

D. M. Marinich¹⁾, Y. A. Mamatok²⁾

¹⁾ master student, Belarussian State University, Minsk, Belarus, kawka030@mail.ru

²⁾ associated professor, Belarussian State University, Minsk, Belarus, yuliyamamatok@mail.ru

In the modern world, insurance plays a key role in protecting the property, health and finances of clients. Insurance companies are actively looking for new ways to improve their services, increase customer satisfaction and achieve sustainable growth. One approach that is gaining more attention is the implementation of artificial intelligence, which offers customers comprehensive support and additional benefits.

Keywords: insurance company; artificial intelligence; efficiency; integrated platform; competitiveness.

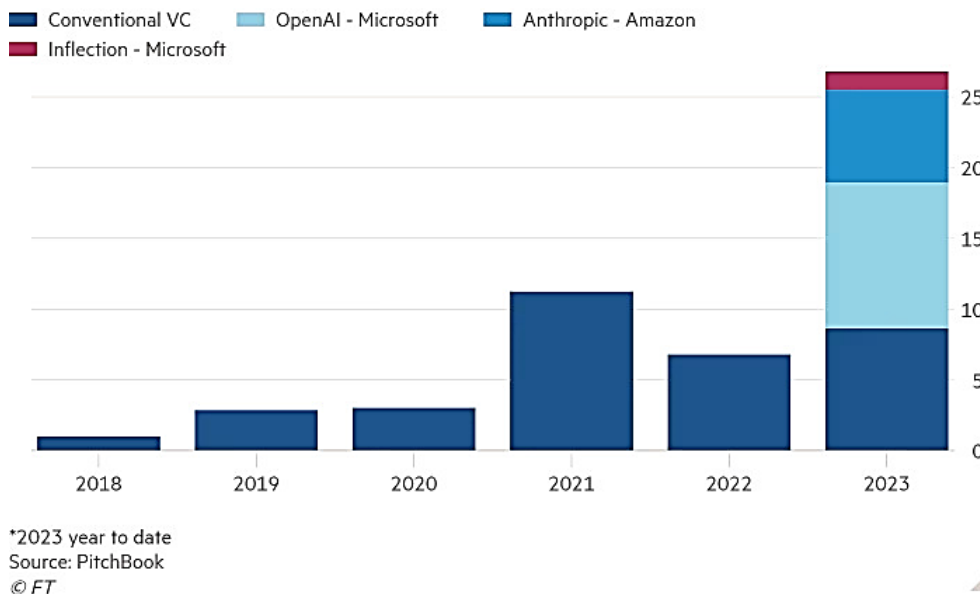
Под искусственным интеллектом (ИИ) принято понимать комплекс программ, разработанных с целью воспроизведения навыков, присущих человеку. Это способность компьютерных машин заниматься решением проблем, планированием, пополнять запас своих знаний, улучшать подход к выполнению поставленных задач в ходе работы над ними [3].

В целом ИИ представляет собой набор моделей и методов, который способен на основе полученной информации сделать те или иные выводы. К примеру, ИИ может быть использован для диагностики и прогнозирования заболеваний, разработки индивидуальных планов лечения, анализа медицинских изображений (например, рентгеновских снимков или снимков МРТ) и мониторинга состояния пациентов. Он также может помочь в оптимизации процессов в здравоохранении и улучшении управления медицинскими данными или ИИ может быть использован для автоматизации процессов банковского дела, анализа данных и выявления мошенничества, прогнозирования рыночных трендов и оптимизации инвестиционных стратегий. Он также может помочь в персонализации услуг. ИИ может быть использован для разработки персонализированных образовательных программ, адаптивного обучения, оценки знаний и предоставления интеллектуальной поддержки в образовательных процессах. Общей характеристикой для всех моделей является способность извлекать новые знания из заданного набора данных (вычисление значения функции с миллионами и миллиардами переменных) [4].

По итогам 2023 года стартапы в области ИИ в глобальном масштабе привлекли приблизительно \$27 млрд инвестиций на свое развитие, что является рекордным результатом. Предыдущий максимум на уровне \$11 млрд был зафиксирован в 2021-м (рисунок) [1].

Big tech investors push generative AI fundraising to record highs

Investment into generative AI (\$bn)



Инвестиции в области искусственного интеллекта

Источник: [1].

Важным *преимуществом* ИИ является то, что множество действий, которые должен выполнять человек, может выполнять машина, тем самым снижать вероятность ошибки, которая может возникнуть, например, при оформлении страхового договора.

Для того, чтобы обосновать актуальность и необходимость внедрения ИИ в сферу страхового бизнеса, обратимся к анализу статистических данных ряда наиболее крупных страховых организаций в Республике Беларусь (таблица) [2].

Страховые взносы по договорам прямого страхования и сострахования

Наименование страховой организации	8 мес. 2023 года		8 мес. 2022 года		Темп роста, %		Коэффициент роста страховых взносов к росту страховых выплат
	Страховые взносы по договорам прямого страхования и сострахования, руб.	Страховые выплаты по договорам прямого страхования и сострахования, руб.	Страховые взносы по договорам прямого страхования и сострахования, руб.	Страховые выплаты по договорам прямого страхования и сострахования, руб.	Страховые взносы по договорам прямого страхования и сострахования	Страховые выплаты по договорам прямого страхования и сострахования	
Белгосстрах	736437017,42	405862170,75	593109577	341839038	124,2%	118,7%	1,046
ЗАСО "Белнефгестрах"	121314340,79	70648770,95	103510764	64089631	117,2%	110,2%	1,063
"Белэксимгарант"	109177734,95	62125096,57	68789734	42374682	158,7%	146,6%	1,083

Наименование страховой организации	8 мес. 2023 года		8 мес. 2022 года		Темп роста, %		Коэффициент роста страховых взносов к росту страховых выплат
	Страховые взносы по договорам прямого страхования и сострахования, руб.	Страховые выплаты по договорам прямого страхования и сострахования, руб.	Страховые взносы по договорам прямого страхования и сострахования, руб.	Страховые выплаты по договорам прямого страхования и сострахования, руб.	Страховые взносы по договорам прямого страхования и сострахования	Страховые выплаты по договорам прямого страхования и сострахования	
ЗАСО "Промтрансинвест"	96012927,16	53629693,83	85467425	59112284	112,3%	90,7%	1,238
ЗАСО "ТАСК"	81160042,8	46262485,23	73622778	51643971	110,2%	89,6%	1,231
СООО "Асоба"	31507258,51	16379746,73	27811623	22969732	113,3%	71,3%	1,589

Источник: [2].

Как можно наблюдать из приведенных в таблице данных, на сегодняшний день страховые организации являются активными конкурентами друг другу. Для того, чтобы повысить эффективность своей деятельности и обеспечить стратегические конкурентные преимущества, страховым компаниям необходимо внедрять в свою работу инновационные подходы. Одним из таких актуальных инновационных подходов является разработка и внедрение в деятельность страховых компаний инструментов *искусственного интеллекта*.

Внедрение ИИ в деятельность страховой организации может принести ряд значительных преимуществ. Давайте, рассмотрим, какие **преимущества** может дать внедрение ИИ в деятельность страховой организации [5].

1. *Автоматизация и оптимизация процессов*: ИИ может автоматизировать рутинные задачи, такие как обработка заявок, расчет премий, анализ рисков и составление отчетов. Это позволяет сократить время и усилия, затрачиваемые на эти процессы, и улучшить операционную эффективность страховой компании.

2. *Анализ данных и прогнозирование*: ИИ может использоваться для анализа больших объемов данных о клиентах, рисках и страховых случаях. Алгоритмы машинного обучения позволяют выявлять скрытые паттерны, тренды и зависимости, что помогает страховым компаниям принимать более точные решения по ценообразованию, управлению рисками и прогнозированию потребностей клиентов.

3. *Улучшение опыта клиентов*: ИИ может быть использован для улучшения опыта клиентов в страховой компании. Например, виртуальные ассистенты и чат-боты на основе ИИ могут предоставлять быстрые и точные ответы на вопросы клиентов, помогать в оформлении полисов и урегулировании страховых случаев. Это создает более удобную и персонализированную услугу для клиентов.

4. *Более точное ценообразование и оценка рисков*: ИИ может помочь страховым компаниям в улучшении ценообразования и оценке рисков. Алгоритмы машинного обучения могут анализировать множество факторов, связанных с клиентами и страховыми полисами, и предлагать более точные премии и условия страхования, учитывая индивидуальные особенности каждого клиента.

5. *Борьба с мошенничеством*: ИИ может помочь страховым компаниям в выявлении мошеннических действий. Алгоритмы машинного обучения могут анализировать данные о страховых случаях, моделировать типичные сценарии мошенничества и выявлять потенциальные аномалии. Это помогает страховым компаниям принимать меры по предотвращению мошенничества и снижению финансовых потерь.

6. *Улучшение процесса урегулирования страховых случаев:* ИИ может ускорить и улучшить процесс урегулирования страховых случаев. Алгоритмы машинного обучения могут анализировать данные о страховых случаях, оценивать убытки и предлагать рекомендации по урегулированию. Это помогает страховым компаниям сократить время, затрачиваемое на обработку и урегулирование страховых случаев, и повысить удовлетворенность клиентов.

В результате внедрения рассмотренных инструментов ИИ страховая компания **получит:** лояльность клиентов и привлечение новых клиентов, а также конкурентное преимущество, которое позволит крепко закрепиться на рынке страховых услуг. **Преимуществом для потребителя** станет экономия собственного времени, ведь искусственный интеллект способен отвечать на запросы клиента 24 часа в сутки.

В заключение стоит отметить, что большинство видов страхования можно будет оформить онлайн, что позволит получить страховой полис в кратчайшие сроки. Такое нововведение позволит потребителям не только экономить свое время и деньги, но также будет способствовать дальнейшему долгосрочному сотрудничеству со страховой организацией.

Библиографические ссылки

1. Искусственный интеллект (мировой рынок) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/> (дата обращения: 02.02.2023).
2. Белнефтестрах [Электронный ресурс]. URL: <https://www.bns.by/> (дата обращения: 02.02.2023).
3. Искусственный интеллект: проблемы и перспективы [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/iskusstvennyy-intellekt-problemy-i-perspektivy> (дата обращения: 02.02.2023).
4. Искусственный интеллект на сегодняшний день [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/iskusstvennyy-intellekt-na-segodnyashniy-den/viewer> (дата обращения: 02.02.2023).
5. Искусственный интеллект изменит мировую экономику [Электронный ресурс]. URL: https://www.cnews.ru/reviews/ii_2023/articles/iskusstvennyj_intellekt_izmenit (дата обращения: 02.02.2023).