

Использование технологии искусственного интеллекта в сфере страхования

Научный руководитель – Гребенкина Светлана Александровна

Горбунов А.А.¹, Захарова Т.С.²

1 - Финансовый университет, Москва, Россия, *E-mail: oxanaz1973@yandex.ru*; 2 - Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Финансовый университет), Москва, Россия, *E-mail: tsz1998@yandex.ru*

Технологии искусственного интеллекта проникают во все сферы экономической жизни общества. Важность его развития в нашей стране подтверждается принятием Национальной стратегии развития искусственного интеллекта на период до 2030 года указом Президента РФ № 490 от 10 октября 2019 года.

Цифровые технологии не обходят стороной и сферу страхования. Руководитель Департамента страхования и экономики социальной сферы Финансового университета при Правительстве РФ Александр Цыганов привел полученную в результате исследований статистику: практически все страховые компании используют технологии цифровизации бизнес-процессов (93% респондентов, 100% которых - российские страховые компании), 50% страховщиков используют технологии Big Data, технологией беспроводной связи пользуются 40%, а возможности искусственного интеллекта внедрены в некоторые аспекты деятельности 30% страховых компаний России. [1]

Как один из методов управления рисками, страхование должно постоянно развиваться, так как с расширением внедрения цифровизации в экономику появляются новые виды рисков. Страхование подвержено цифровой трансформации - качественному улучшению бизнес-процессов за счет внедрения инноваций и адаптации бизнес-моделей к условиям современной экономики. [2]

Страховой сектор - это отрасль экономики, успешность функционирования которой сильно зависит от грамотности использования данных. Данные являются основой технологии искусственного интеллекта, поэтому ее освоение станет для страховой компании фактором обеспечения конкурентного преимущества и, безусловно, толчком к дальнейшему развитию. [3]

Для того, чтобы успешно внедрить искусственный интеллект в деятельность, необходимо определить конкретные области его применения и разработать соответствующие сценарии его использования.

Использование цифровых технологий в деятельности страховых компаний помогает адаптировать договор страхования любого вида под определенные потребности клиента. Перспективно использование искусственного интеллекта и в урегулировании страховых случаев. Например, «Сбербанк Страхование жизни» использует такие разработки в медицинских сервисах, включенных в страховые продукты. Среди них - медицинский чат-бот, который распознает более 300 симптомов и помогает сориентировать человека, к какому специалисту медицинского учреждения ему следует обратиться.

Кроме того, «Сбербанк страхование» использует искусственный интеллект при урегулировании убытков. В таком внедрении есть положительные аспекты: выявление страхового мошенничества и развитие направления по принятию автоматического решения по страховым случаям. В деятельности «Сбербанк страхование» в области заключенных договоров автострахования набирает популярность внедрение удаленных осмотров с использованием мобильных телефонов. После того, как компания накопит достаточный объем данных, можно будет с помощью искусственного интеллекта определять степень

повреждений и другие характеристики, необходимые для вынесения решения о страховой выплате. [4]

Специалисты по обработке претензий признают, что искусственный интеллект повышает ценность, помогает улучшить процесс принятия решений, распределять свое время. Например, нейронная сеть помогает специалистам по урегулированию убытков быстро определить наиболее важную информацию по делу и также оперативно предоставить ценные рекомендации.

По отчету компании Big-3 McKinsey за 2018 год, к 2030 году 90% обработки требований по страхованию личного и малого бизнеса будет полностью автоматизировано. Развитие технологий в будущем позволит полностью доверять заключению искусственного интеллекта об обработке убытков и оценке резерва и не проводить профессиональный надзор за претензиями. [5]

Окончательно разработанным продуктом страховых компаний при использовании технологии искусственного интеллекта является решение полного цикла - онлайн-платформа MaFin, которая позволяет оформить полис ОСАГО или КАСКО. Главная уникальность платформы заключается в алгоритме, используемом при расчете тарифа. Использование Big Data помогает предложить страхователю наиболее персонализированный тариф, который оказывает в среднем на 20% ниже среднерыночной цены. Максимально точно определить риски для каждого конкретного страхователя позволяет специальный алгоритм, анализирующий и выявляющий связи между 70 показателями (против 20 показателей, которые анализирует классическая андеррайтинговая модель). При этом вся работа с системой происходит в онлайн-режиме: все необходимые данные или фотографии документов можно прислать через специальное диалоговое окно. [6]

Страхование - удачная сфера для внедрения технологий ИИ. Лидеры рынка уже используют их в своей деятельности, в том числе тем самым и подтверждая свои ведущие позиции. Конкурентная среда вынуждает и менее развитые страховые компании использовать искусственный интеллект в своей деятельности.

Для освоения возможностей в сфере использования цифровых технологий таким компаниям можно придерживаться следующих принципов:

1. Определить возможные сценарии использования искусственного интеллекта (изучить существующие методы применения, проанализировать спрос на автоматизацию некоторых аспектов деятельности).
2. Использовать принцип «от малого» при внедрении: начинать с менее сложных приложений, постепенно переходя к более сложным и комплексным решениям по мере накопления опыта и знаний.
3. Понимать, что ошибки неизбежны: внедрение технологий искусственного интеллекта связано с различными трудностями. Получение положительного результата - вопрос времени.

Как одну из возможностей внедрения технологии ИИ в бизнес-процессы страховой компании для ее развития можно рассматривать модель оценки риска клиента (определение вероятности мошенничества клиента и возможности того, что клиент может понести денежные убытки).

Внедрение такой возможности в деятельности одной из страховых компаний будет ее конкурентным преимуществом и толчком для развития.

Источники и литература

- 1) Страхование погружается в цифру // Comnews URL: <https://www.comnews.ru/content/120435/2019-06-27/strahovanie-pogruzhaetsya-v-cifru> (дата обращения: 29.02.2020).

- 2) Искусственный интеллект: от тайны к знанию // Deloitte URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/financial-services/articles/artificial-intelligence-insurance-industry.html> (дата обращения: 29.02.2020).
- 3) PWC & SIEMENS PLM Software Alliance // PricewaterhouseCoopers URL: <https://www.pwc.ru/ru/publications/iot/transform-brochure-rus.pdf> (дата обращения: 29.02.2020).
- 4) Обзор страховщиков, использующих искусственный интеллект и машинное обучение Read more: <http://www.asn-news.ru/news/72013#ixzz6FXgTYWZg> // Агентство страховых новостей URL: <http://www.asn-news.ru/news/72013> (дата обращения: 29.02.2020).
- 5) Искусственный интеллект и будущее страхования // Страхование сегодня URL: <http://www.insur-info.ru/press/152083/> (дата обращения: 29.02.2020).
- 6) Искусственный интеллект проникает в страхование // Comnews URL: <https://www.comnews.ru/content/121134/2019-07-31/iskusstvennyu-intellekt-pronikaet-v-strahovanie> (дата обращения: 29.02.2020).