**Czy sztuczna inteligencja ubezpieczy kierowcę?**

**Sztuczna inteligencja już teraz zmienia rynek polis komunikacyjnych. Wyjaśniamy na czym polega ta coraz wyraźniejsza ubezpieczeniowa rewolucja widoczna również w Polsce.**

**Klienci kilku wiodących krajowych ubezpieczycieli mogą nawet nie zdawać sobie sprawy, że oceny szkód na podstawie wysłanych przez nich zdjęć auta dokonuje sztuczna inteligencja. To oczywiście nie jedyne ciekawe zastosowanie technologii AI (artificial intelligence) w branży ubezpieczeń. Eksperci porównywarki ubezpieczeń Ubea.pl i największej w Polsce multiagencji ubezpieczeniowej Unilink postanowili podać inne ciekawe przykłady tego, jak sztuczna inteligencja usprawnia ubezpieczeniowe procedury. Warto przyjrzeć się najciekawszym zagranicznym rozwiązaniom, gdyż istnieje duża szansa, że niebawem będą one stosowane również w naszym kraju.**

**Sztuczna inteligencja może pomóc w 4 aspektach**

Analizując anglojęzyczne informacje na temat zastosowania sztucznej inteligencji w ubezpieczeniach komunikacyjnych można wywnioskować, że AI najbardziej zmieni cztery obszary działania ubezpieczycieli. Mowa o następujących aspektach:

l ustalanie składki ubezpieczeniowej

l likwidacja szkód

l obsługa klienta

l wykrywanie oszustw ubezpieczeniowych

Jeżeli chodzi o obsługę klienta, to warto zwrócić uwagę, że już teraz ubezpieczyciele (również rodzimi) korzystają z tak zwanych chatbotów odpowiadających na pytania przyszłych i obecnych klientów oraz poszkodowanych. Z czasem ta technologia będzie się jeszcze rozwijać - także w kierunku zautomatyzowanej likwidacji szkód. W przypadku wyznaczania ceny ubezpieczenia OC/AC/NNW, zastosowanie sztucznej inteligencji nie musi się ograniczać do pozyskiwania wymaganych informacji od klienta (poprzez chatbota). Mechanizmy sztucznej inteligencji pozwalają lepiej wyliczać składkę komunikacyjną na podstawie liczby przejechanych kilometrów (ang. *pay-as-you-drive*) oraz sposobu jazdy (*pay-how-you-drive*). „*Przykładem jest oferta amerykańskiej firmy Root Insurance. Proponuje ona wycenę polisy bazującą na zaawansowanej telematyce i wykorzystaniu wszystkich czujników smartfona*” - tłumaczy Andrzej Prajsnar, ekspert porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

*„Na naszym rodzimym rynku ciekawym przykładem jest opcja cashback, czyli częściowy zwrot składki ubezpieczeniowej w przypadku bezpiecznej jazdy autem. Wystarczy pobrać aplikację na telefon i w trakcie jazdy samochodem z niej korzystać, by system mógł ocenić nasz styl jazdy. Taki zwrot może wynosić nawet do 30% składki ubezpieczeniowej” -* dodaje Magdalena Gbiorczyk, doradczyni ubezpieczeniowa Unilink.

**Wycena szkód jest szczególnie ciekawym obszarem**

Jeszcze ciekawiej prezentują się perspektywy wykorzystania sztucznej inteligencji do likwidacji szkód komunikacyjnych. Już wspominaliśmy o chatbotach przyjmujących zgłoszenia o szkodach związanych z pojazdami. Warto wiedzieć, że przodujący technologicznie ubezpieczyciele nie ograniczają się do takich rozwiązań. Mowa o firmach ubezpieczeniowych, które stosują mechanizmy tzw. *Visual AI* do oceny szkód komunikacyjnych oraz ustalania odszkodowania. Pionierem jest japoński ubezpieczyciel Tokio Marine, który już od wiosny 2020 r. korzysta z rozwiązań firmy Tractable. Mowa o oprogramowaniu, które na podstawie zdjęć nadesłanych przez klienta ocenia poziom uszkodzeń pojazdu i podaje wstępną wycenę szkód. „*Warto dodać, że narzędzi do wizualnej identyfikacji szkód zaczęli również używać krajowi ubezpieczyciele - PZU, Warta oraz Beesafe. Jak widać, rodzime firmy ubezpieczeniowe starają się nadążać za światowymi trendami*” - komentuje Paweł Kuczyński, prezes porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

Kolejne ciekawe obszary użycia AI w branży polis komunikacyjnych to rekonstrukcja wypadków oraz wykrywanie oszustw. W przypadku rekonstrukcji wypadków, na uwagę zasługuje przedsięwzięcie izraelskiej firmy Nexar oraz japońskiego ubezpieczyciela Mitsui Sumitomo Insurance. Te dwa przedsiębiorstwa opracowały bazujący na sztucznej inteligencji system rekonstrukcji wypadków. Wspomniany system wykorzystuje ujęcia z kamer samochodowych oraz dane z czujników ruchu. Raport z wypadku wygenerowany przez sztuczną inteligencję jest niemal od razu gotowy do wysłania ubezpieczycielowi. Firma ubezpieczeniowa bazując na gotowej analizie szybciej przystępuje do likwidacji szkody. „*Z likwidacją szkód komunikacyjnych jest związane jeszcze inne zastosowanie sztucznej inteligencji, a mianowicie wykrywanie wyłudzeń. Tutaj ubezpieczyciele oraz współpracujący z nimi dostawcy rozwiązań AI niechętnie dzielą się szczegółami, co nie powinno szczególnie dziwić*” - dodaje Andrzej Prajsnar, ekspert porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

**Profesjonalni agenci nadal nie będą zagrożeni przez AI …**

Eksperci największej w Polsce multiagencji ubezpieczeniowej Unilink zwracają natomiast uwagę, że rozwój sztucznej inteligencji nie zagraża pozycji doświadczonych i wszechstronnych pośredników ubezpieczeniowych. „*W związku z rozwojem sztucznej inteligencji, pojawiły się ostatnio w mediach tezy, że sztuczna inteligencja zagraża m.in. zawodowi agenta ubezpieczeniowego. Owszem, agenci, którzy sprzedają wyłącznie proste i łatwo porównywalne ubezpieczenia, takie jak OC, na pewno będą musieli w perspektywie najbliższych lat stawić czoło niełatwej rzeczywistości i zaadaptować się do zmian poszerzając swoją ofertę lub przebranżawiając się. Sprawa ma się jednak zupełnie odmiennie w przypadku doradców, którzy sprzedają bardziej złożone ubezpieczenia, takie jak na życie i zdrowie oraz pełnią ważną, doradczą rolę dla swoich klientów. Tacy agenci ubezpieczeniowi mogą spać spokojnie i dalej rozwijać swój biznes wykorzystując sztuczną inteligencję do automatyzowania niektórych elementów swojej pracy”* - komentuje Janusz Bednarczyk, ekspert Unilink, największej multiagencji ubezpieczeniowej w Polsce.

Pośrednicy ubezpieczeniowi zaczną na pewno np. częściej korzystać z chatbotów usprawniających obsługę klienta. Na razie nie widać jednak na horyzoncie technologii, która potrafiłaby w pełni zastąpić profesjonalnego i doświadczonego pośrednika ubezpieczeniowego. „*Chodzi nie tylko o osobisty kontakt, który ceni wielu klientów, ale również o porównywanie nierzadko skomplikowanych aspektów różnych ofert od wielu ubezpieczycieli*” - podsumowuje Andrzej Prajsnar, ekspert porównywarki ubezpieczeniowej Ubea.pl.

**Źródło: porównywarka ubezpieczeniowa** [**Ubea.pl**](https://ubea.pl/)