

ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ГЕНЕРАТИВНОГО ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА РОЗВИТОК СТРАХОВОЇ ГАЛУЗІ

Лобач О.В., Будюков Є.О.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

Страхова індустрія трансформується під впливом генеративного штучного інтелекту (ШІ), який відкриває нові можливості для автоматизації, персоналізації та оптимізації, але і породжує низку викликів. У цій роботі проаналізовано основні виклики й можливості впровадження ШІ у страхову галузь [1].

Серед головних викликів – невідповідність страхових продуктів індивідуальним потребам клієнтів. Застосування ШІ, включаючи NLP, емоційний аналіз і прогностичні моделі, дозволяє краще зрозуміти очікування споживачів і персоналізувати пропозиції, підвищуючи їхню відповідність і задоволеність [2].

Інша значуща проблема – застарілі технології. Генеративний ШІ здатен сприяти оновленню ІТ-інфраструктури, зокрема через автоматизацію програмування, гібридні підходи до модернізації систем і використання рішень з відкритим кодом, що полегшує інтеграцію нових технологій.

Також актуальною проблемою є ізольованість даних. Її можна подолати шляхом створення федеративних фреймворків, які забезпечують обмін даними між різними підрозділами, сприяючи розробці точніших моделей ШІ для аналітики, ціноутворення, управління збитками та маркетингу.

Галузь стикається з посиленням конкурентним тиском, де швидке впровадження ШІ надає значні переваги. Децентралізація інновацій забезпечує більшу гнучкість і пришвидшує вихід на ринок. Дослідження свідчать, що такий підхід підвищує рівень задоволеності клієнтів і ефективність роботи [1].

Не менш важливою є етична складова. Моделі мають бути зрозумілими, контрольованими та відповідати стандартам конфіденційності. Архітектурні рішення мають враховувати управління даними та мінімізувати ризики зловживань.

Останнім критичним аспектом є перебудова операційних моделей. Створення управлінських фреймворків, які поєднують підтримку з боку ІТ-фахівців і автономність підрозділів, а також інвестиції у навчання персоналу – ключ до успішної інтеграції ШІ.

Таким чином, генеративний ШІ відкриває стратегічні можливості для страхового ринку. Водночас ефективне впровадження потребує комплексного підходу до цих викликів.

Література:

1 *Generative AI in the insurance industry*. (n.d.). IBM. <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/en-us/report/insurance-generative-ai>

2 Hossain, M. S., & Rahman, M. F. (2022). Customer Sentiment Analysis and Prediction of Insurance Products' Reviews Using Machine Learning Approaches. *FIIB Business Review*, 12(4), 386–402. <https://doi.org/10.1177/23197145221115793>