

GFIA - SİGORTA SEKTÖRÜNDE YAPAY ZEKA RAPORU

Rapor, sigorta sektöründe giderek artan Yapay Zeka (Artificial Intelligence - AI) kullanımını ele alarak, AI kullanımının potansiyel faydalarını ve risklerini ifade etmektedir.

- Raporunda, yapay zekanın sigorta sektörünü dönüştürdüğü ve tüm değer zincirinde AI uygulamalarının geliştirilmekte olduğu vurgulanmaktadır.
- Başlangıçta müşteri hizmetlerine odaklanan yapay zekanın, artık underwriting, hasar yönetimi ve satış-dağıtım gibi alanlarda da kullanımı yaygınlaşmaktadır.
- Bu gelişmelerin, Üretken Yapay Zeka (Generative AI), Nesnelerin İnterneti (IoT) ve açık veri gibi teknolojik ilerlemelerle daha da hızlanması beklenmektedir.

Sigortacılar Yapay Zekayı Nasıl Kullanıyor?

Raporunda sigortacıların yapay zekayı kullandığı temel alanlar incelenmiştir:

- **Müşteri Hizmetleri:** AI, sigortacılara hızlı ve kesintisiz hizmet talep eden müşterilerinin beklentilerini karşılama konusunda yardımcı olur. Örnekler arasında müşteri konuşmalarının dökümlerinin otomatik olarak oluşturulması, bu dökümlerin müşteri tekrar iletişime geçtiğinde hazır olması, müşteri temsilcilerine eş zamanlı öneriler verilmesi yer almaktadır.
- **Risk Modelleme ve Doğal Afetler:** AI, risk modellemeyi daha doğru hale getirerek, kullanıma dayalı ve kişiselleştirilmiş sigorta ürünlerin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Bu ürünler mevcut koruma boşluklarını azaltmaya ve daha önce sigortalanamayan risklerin sigortalanmasına yardımcı olabilir. Rapor, AI'nın hava olaylarının risk haritalarının çıkarılması, sel modellemeleri ve çeşitli veri setlerine dayalı risk skorlamaları gibi alanlardaki uygulamalarına dair örnekler sunmaktadır.
- **Hasar Yönetimi:** AI, hasar süreçlerini hızlandırarak büyük çaplı olaylarda daha hızlı değerlendirme ve ödeme yapılmasını sağlamaktadır. Müşteri tarafından gönderilen fotoğraflarla mal mülk ve tarım hasarlarını değerlendiren görüntü tanıma uygulamaları, hasar önceliklendirme ve sınıflandırma sistemleri hizmet kalitesini artırmaktadır.
- **Dolandırıcılık Tespiti:** AI tabanlı dolandırıcılık tespiti, büyük veri analiziyle sahte hasar taleplerini tespit ederek maliyet tasarrufu ve müşterilere daha düşük primler sunma potansiyeli sağlamaktadır.

Yapay Zekanın Sorumlu Kullanımı

Raporunda, sigorta sektörünün yapay zeka ile ilgili olası riskleri ciddiye aldığı ve bu risklere uygun önlemleri ve prosedürleri oluşturduğunun gözlemlendiği ifade edilmektedir. Bu risklerden bazıları şunlardır:

- **Model Risk Yönetimi:** Sektörün mevcut model risk yönetimi uygulamaları, yönetim prosedürleri ve raporlama standartları AI uygulamalarında da kullanılmaktadır. Sigortacıların iç yönetim sistemlerine ek olarak gizlilik, siber güvenlik, ayrımcılık karşıtlığı ve tüketici koruma konularını ele alan dış düzenleyici çerçeveler de bulunmaktadır. Sigortacılık sektöründe halihazırda yaygın olan bu iç ve dış yönetim gereklilikleri, sektörü olası yapay zeka ile ilgili risklerle mücadele konusunda diğer birçok sektörden daha donanımlı ve hazırlıklı hale getirmektedir.

- **Şeffaflık ve Açıklanabilirlik:** Kamu güvenini artırmak ve yapay zekanın benimsenmesini kolaylaştırmak için şeffaflık ve açıklanabilirlik önemlidir. Yapay zekanın ne zaman ve hangi amaçla kullanıldığına dair netlik sağlamak, yalnızca tüketicinin teknolojiye olan güvenini artırmaya yardımcı olmayacak, aynı zamanda sektör tarafından genel olarak benimsenmesini de kolaylaştıracaktır. Anlamlı, anlaşılması kolay bilgilerin sağlanması, tüketiciler için daha bilinçli seçimler yapılmasına da olumlu katkıda bulunacaktır.

Şeffaflık ve açıklanabilirliğin odak noktası, AI sistemi ve sistemin önerileri hakkında anlamlı bilgi ve netlik sağlamak olmalıdır. Açıklanabilirlik, şirketlerin AI'ı iş süreçlerinde nasıl kullandıklarını açıklayabilmelerini sağlamak anlamına gelir. Aynı zamanda açıklanabilirlik teriminin, piyasaya çıkacak yeni AI uygulamaları için bir engel olarak kullanılmadığından emin olunmalıdır. AI daha da geliştikçe ve uygulamalar daha karmaşık hale geldikçe, süreçlerin bireylere veya yöneticilere anlaşılır bir şekilde açıklanabileceği ölçüde bir sınır olacaktır. Bu, aşırı/orantısız miktarda kaynak gerektirecek ve sigortacıların hassas ticari bilgileri açığa çıkarma riskini artıracaktır.

- **Yasadışı Ayrımcılıkla Mücadele:** Rapor, sigorta sektörünün yasadışı ayrımcılık ve finansal dışlanmayla mücadele taahhüdünü vurgulamaktadır. Poliçe sahipleri arasında risk değerlendirmeye dayalı farklar yaratılması gerektiği kabul edilmekle birlikte, ayrımcılığı önlemek için mevcut düzenlemelere uyum çağrısı yapılmaktadır.

Düzenleme ve Denetleme

- GFIA üyeleri, finans sektöründe AI denetiminin kendi bölgelerinde genellikle birden fazla denetleyici arasında bölündüğünü gözlemlemektedir. Bu durum bazen karmaşık denetim yapılarının oluşmasına ve hangi denetleyicinin hangi AI denetim alanından sorumlu olduğuna dair belirsizliklere yol açabilmektedir. GFIA tüm denetleyicilere, çelişkili görüşlerin ve örtüşen taleplerin önlenmesi adına yakın koordinasyon çağrısında bulunmaktadır.
- Benzer şekilde, GFIA üyeleri, denetleyiciler/düzenleyiciler ile sektör arasında diyalog kurulmasını, belirli kullanım durumlarına, bu durumlara ilişkin risklere, mevcut risk yönetimi araçlarına ve potansiyel endişelerin en pratik yollarla ele alınmasına dair net ve ortak bir anlayış geliştirilmesini güçlü şekilde teşvik etmektedir.
- GFIA ayrıca, küresel denetleyiciler ve politika yapımcıların yaklaşımlarını olabildiğince G7 ve G20 ilkeleri gibi küresel standartlarla uyumlu hale getirmeye çalışmasını teşvik etmektedir. Bu, uluslararası düzeyde uyumluluk ve tutarlılık sağlamaya, işletmelere ek yük ve hukuki belirsizlik gelmesini önlemeye ve yeniliği teşvik etmeye yardımcı olacaktır.
- AI, sigortacıların müşterilere en iyi hizmeti sunabilmesi ve sigortacıların kendi risklerini en iyi şekilde yönetebilmeleri açısından büyük bir potansiyele sahiptir. Sigorta sektörü ve politika yapımcılar, bu potansiyeli en üst düzeye çıkarmak için iş birliği yapabilir ve bu süreçte müşterilerin temel insan haklarını da koruyarak hedeflerine ulaşabilir.