

ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΗΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ



Γιώργος Χανός - Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Αθανάσιος Κουκουβής – Μαθηματικός Πληροφορικός

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

Σελίδα 1 από 6

1. Το Αύριο ήρθε Εχθές

Οι ειδικοί στην τεχνητή νοημοσύνη προβλέπουν ότι έως το τέλος του 2026, το 90% του διαδικτυακού περιεχομένου θα παράγεται από τεχνητή νοημοσύνη. (Πηγή: 2025 International Data Center Authority <https://www.idc-a.org/>). Είναι όντως έτσι;

Η τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence – AI) αποτελεί μία από τις σημαντικότερες τεχνολογικές εξελίξεις του 21ου αιώνα, μετασχηματίζοντας τον τρόπο λειτουργίας επιχειρήσεων και οργανισμών. Στον ασφαλιστικό κλάδο, η αξιοποίησή της δεν περιορίζεται στην αυτοματοποίηση διαδικασιών, αλλά επεκτείνεται στην αξιολόγηση κινδύνου, στη διαχείριση αποζημιώσεων, στην ανίχνευση ασφαλιστικής απάτης και στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών..

Η ιδέα της δημιουργίας μηχανών με ανθρώπινη νοημοσύνη εμφανίζεται ήδη από την αρχαιότητα μέσα από μύθους όπως του χάλκινου φύλακα Τάλου ή τις Χρυσές Θεραπεινίδες του Ομήρου. Ωστόσο, η σύγχρονη επιστημονική θεμελίωση ξεκινά το 1950 με το Τεστ Turing και το 1956, όταν ο John McCarthy εισάγει τον όρο Artificial Intelligence. Η εξέλιξη της υπολογιστικής ταχύτητας, η ανάπτυξη της μηχανικής μάθησης και, ιδιαίτερα μετά το 2012 η επικράτηση της βαθιάς μάθησης μέσω υπολογιστικών μηχανών μεγάλης ισχύος (Deep Learning) και της διαχείρισης τεράστιου όγκου δεδομένων, οδήγησαν στη σημερινή εποχή της Παραγωγικής Τεχνητής Νοημοσύνης (Generative AI), η οποία επιτρέπει τη δημιουργία κειμένου, εικόνας και άλλου ψηφιακού περιεχομένου με υψηλό βαθμό φυσικότητας.

Τύποι και Κλάδοι της Τ.Ν.

Αν και οι περισσότεροι γνώρισαν όλη αυτή την αλλαγή κυρίως μέσα από εργαλεία όπως το ChatGPT, εντούτοις η τεχνητή νοημοσύνη δεν αποτελεί μία ενιαία τεχνολογία αλλά ένα σύνολο μεθόδων και τεχνολογικών προσεγγίσεων. Ανάλογα με το επίπεδο των δυνατοτήτων της, διακρίνεται σε τρεις βασικούς τύπους:

- την Στενή ή Ασθενή Τεχνητή Νοημοσύνη (Narrow AI), η οποία χρησιμοποιείται ήδη σε εξειδικευμένες εφαρμογές,
- την Γενική ή Ισχυρή Τεχνητή Νοημοσύνη (General AI), η οποία έχει οριστεί αλλά παραμένει σε θεωρητικό στάδιο ανάπτυξης,
- και την Υπερ-ευφυή Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Super Intelligence), η οποία αποτελεί ακόμη υποθετικό σενάριο.

Η σύγχρονη ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης βασίζεται σε επιμέρους επιστημονικούς κλάδους και τεχνολογίες. Σημαντικότεροι από αυτούς είναι:

- τα Μεγάλα Γλωσσικά Μοντέλα (Large Language Models – LLM),
- η Μηχανική Μάθηση (Machine Learning),
- η Βαθιά Μάθηση (Deep Learning),
- η Παραγωγική Τεχνητή Νοημοσύνη (Generative AI),
- η Επεξεργασία Φυσικής Γλώσσας (Natural Language Processing – NLP),
- η Ρομποτική Διαδικαστική Αυτοματοποίηση (Robotic Process Automation – RPA),

- η Υπολογιστική Όραση (Computer Vision)
- και τα Εξειδικευμένα Εμπειρογγνωμονικά Συστήματα (Expert Systems).

Εφαρμογές της Τ.Ν. στην Ασφαλιστική Βιομηχανία

- Στην αξιολόγηση και διαχείριση κινδύνου, οι τεχνικές μηχανικής μάθησης αναλύουν ιστορικά δεδομένα και εξωτερικούς παράγοντες, επιτρέποντας ακριβέστερη εκτίμηση κινδύνου και δικαιότερο καθορισμό ασφαλίστρων.
- Στην διαχείριση και πρόβλεψη ζημιών, η τεχνητή νοημοσύνη αυτοματοποιεί την επεξεργασία αποζημιώσεων, αξιολογεί φωτογραφίες ζημιών και υποστηρίζει την εκτίμηση του κόστους αποκατάστασης, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο εξυπηρέτησης.
- Παράλληλα, οι αλγόριθμοι ανίχνευσης ασφαλιστικής απάτης εντοπίζουν ύποπτα πρότυπα συμπεριφοράς και ασυνήθιστες ασφαλιστικές απαιτήσεις, συμβάλλοντας στη μείωση των οικονομικών απωλειών.
- Στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, τα chatbots και οι ψηφιακοί βοηθοί που βασίζονται σε τεχνολογίες NLP και Generative AI παρέχουν υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο, προσωποποιημένη επικοινωνία και συνεχή διαθεσιμότητα.
- Επιπλέον, μέσω της προγνωστικής ανάλυσης, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις μπορούν να προβλέπουν μελλοντικές τάσεις, να εκτιμούν την πιθανότητα φυσικών καταστροφών ή άλλων κινδύνων και να προσαρμόζουν αντίστοιχα τα προϊόντα και τη στρατηγική τους.

Η ενσωμάτωση της τεχνητής νοημοσύνης διαμορφώνει ένα νέο λειτουργικό μοντέλο στην ασφαλιστική αγορά. Η διαχείριση ζημιών πραγματοποιείται με τεχνολογίες Computer Vision και Machine Learning, επιτυγχάνοντας ταχύτερες και ακριβέστερες αποζημιώσεις. Η εκτίμηση κινδύνου αξιοποιεί predictive analytics για την ανάπτυξη εξατομικευμένων ασφαλιστικών προϊόντων, ενώ η λήψη αποφάσεων υποστηρίζεται από Expert Systems που επεξεργάζονται δεδομένα σε πραγματικό χρόνο. Παράλληλα, η αξιοποίηση τεχνολογιών RPA μειώνει το λειτουργικό κόστος και περιορίζει τα ανθρώπινα λάθη, ενώ η χρήση AI Chatbots αναβαθμίζει σημαντικά την εμπειρία του πελάτη. Τέλος, η αξιοποίηση Big Data Analytics προσφέρει βαθύτερη κατανόηση της συμπεριφοράς των ασφαλισμένων και ενισχύει τη λήψη στρατηγικών επιχειρηματικών αποφάσεων.

Η ευρεία αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης δεν αντικαθιστά τον ανθρώπινο παράγοντα αλλά λειτουργεί ως πολλαπλασιαστής των δυνατοτήτων του. Δεν σηματοδοτεί την υποκατάσταση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, αλλά τον επαναπροσδιορισμό του ρόλου του. Καθώς οι χρονοβόρες και επαναλαμβανόμενες διοικητικές διαδικασίες αυτοματοποιούνται, ο διαμεσολαβητής αποκτά τη δυνατότητα να αφιερώνει χρόνο στην κατανόηση των αναγκών του πελάτη, στην ανάλυση των κινδύνων και στην παροχή εξατομικευμένων συμβουλών. Η προστιθέμενη αξία του μετατοπίζεται από τη διεκπεραίωση συναλλαγών στην διαμόρφωση ολοκληρωμένων λύσεων διαχείρισης κινδύνου. Στο νέο ψηφιακό περιβάλλον, ο επιτυχημένος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής είναι εκείνος που αξιοποιεί τα εργαλεία της τεχνητής νοημοσύνης και συνδυάζει τις δυνατότητές τους με την επαγγελματική εμπειρία, την ηθική κρίση και την ανθρώπινη επικοινωνία.

2. Επιδράσεις της Τεχνητής Νοημοσύνης στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση

Η Τεχνητή Νοημοσύνη αλλάζει την ασφαλιστική διαμεσολάβηση

Η Τεχνητή Νοημοσύνη δεν είναι πλέον ένα θέμα που αφορά μόνο το μέλλον. Έχει ήδη αρχίσει να αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο εργαζόμαστε, επικοινωνούμε και παίρνουμε αποφάσεις. Για τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, η αλλαγή αυτή δεν σημαίνει ότι η τεχνολογία θα αντικαταστήσει τον άνθρωπο. Σημαίνει ότι ο επαγγελματίας που θα μάθει να τη χρησιμοποιεί σωστά θα μπορεί να εργάζεται πιο γρήγορα, πιο οργανωμένα και πιο αποτελεσματικά.

Η ασφαλιστική διαμεσολάβηση βασίζεται στην εμπιστοσύνη. Ο πελάτης δεν χρειάζεται μόνο ένα ασφαλιστήριο. Χρειάζεται έναν άνθρωπο που θα κατανοήσει τις ανάγκες του, θα του εξηγήσει τις επιλογές του και θα τον βοηθήσει να πάρει μια υπεύθυνη απόφαση. Αυτή η ανθρώπινη σχέση δεν μπορεί να αντικατασταθεί από ένα εργαλείο τεχνητής νοημοσύνης. Μπορεί, όμως, να υποστηριχθεί σημαντικά.

Από τη γραφειοκρατία στη συμβουλευτική αξία

Ένα μεγάλο μέρος της καθημερινής εργασίας του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή αφορά δραστηριότητες που επαναλαμβάνονται. Emails, υπενθυμίσεις, περιλήψεις, σημειώσεις, προετοιμασία συναντήσεων, απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις και οργάνωση εκκρεμοτήτων καταναλώνουν πολύτιμο χρόνο.

Η ΤΝ μπορεί να λειτουργήσει ως προσωπικός βοηθός. Μπορεί να δημιουργήσει ένα πρώτο προσχέδιο, να οργανώσει πληροφορίες, να προτείνει διαφορετικές διατυπώσεις και να μετατρέψει ένα σύνθετο κείμενο σε πιο κατανοητή μορφή.

Αυτό δεν σημαίνει ότι ο επαγγελματίας σταματά να σκέφτεται ή να ελέγχει. Σημαίνει ότι δεν χρειάζεται να ξεκινά κάθε φορά από μια λευκή σελίδα. Η τεχνολογία αναλαμβάνει μέρος της προετοιμασίας και ο διαμεσολαβητής μπορεί να επικεντρωθεί περισσότερο στη σχέση με τον πελάτη, στην ανάλυση των αναγκών του και στη σωστή συμβουλευτική καθοδήγηση.

Έξι πρακτικές εφαρμογές

Η αξιοποίηση της ΤΝ στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση μπορεί να ξεκινήσει από απλές και καθημερινές εργασίες.

Πρώτα από όλα, μπορεί να ενισχύσει την παραγωγικότητα. Ένα πρόχειρο κείμενο μπορεί να μετατραπεί σε επαγγελματικό email. Μια σειρά από σημειώσεις μπορεί να οργανωθεί σε λίστα ενεργειών. Μια μεγάλη πληροφορία μπορεί να συνοψιστεί, ώστε να είναι πιο εύχρηστη.

Δεύτερον, μπορεί να βελτιώσει την επικοινωνία με τον πελάτη. Το ίδιο μήνυμα μπορεί να διατυπωθεί με πιο ανθρώπινο, πιο σύντομο ή πιο επίσημο ύφος, ανάλογα με την περίπτωση. Η σωστή διατύπωση είναι ιδιαίτερα σημαντική στην ασφαλιστική

επικοινωνία, όπου ένα μήνυμα δεν πρέπει να είναι ούτε υπερβολικά τεχνικό ούτε πειστικό.

Τρίτη σημαντική εφαρμογή είναι το follow-up και οι πωλήσεις. Ο διαμεσολαβητής συχνά αναρωπιέται αν πρέπει να υπενθυμίσει μια προσφορά, πώς να απαντήσει σε μια αντίρρηση ή πώς να συνεχίσει μια συζήτηση χωρίς να δημιουργήσει πίεση.

Η ΤΝ μπορεί να προτείνει εναλλακτικές απαντήσεις και σενάρια επικοινωνίας. Η τελική επιλογή, όμως, πρέπει να γίνεται από τον επαγγελματία.

Η ΤΝ μπορεί επίσης να βοηθήσει στην εκπαίδευση του πελάτη. Όροι όπως απαλλαγή, υπασφάλιση, εξαιρέσεις, αναμονές και όρια κάλυψης δεν είναι πάντα εύκολο να γίνουν κατανοητοί. Η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει στη δημιουργία απλών παραδειγμάτων και πιο κατανοητών εξηγήσεων, χωρίς να χάνεται η ακρίβεια.

Μια ακόμη σημαντική περιοχή είναι η δημιουργία περιεχομένου. Άρθρα, αναρτήσεις στα κοινωνικά δίκτυα, ενημερωτικά μηνύματα, newsletters και scripts για σύντομα βίντεο μπορούν να ξεκινήσουν από μια απλή ιδέα και να οργανωθούν πιο γρήγορα. Η ΤΝ δεν δημιουργεί από μόνη της μια αξιόπιστη επαγγελματική παρουσία. Μπορεί, όμως, να βοηθήσει τον διαμεσολαβητή να επικοινωνεί πιο συστηματικά τη γνώση και την εμπειρία του.

Τέλος, μπορεί να λειτουργήσει ως εργαλείο διαχείρισης γνώσης. Πρόχειρες σημειώσεις από μια συνάντηση, συχνές ερωτήσεις πελατών, πιθανές αντιρρήσεις και επόμενες ενέργειες μπορούν να μετατραπούν σε οργανωμένη πληροφορία. Έτσι μειώνεται ο κίνδυνος να χαθούν σημαντικά στοιχεία μέσα σε emails, μηνύματα ή διάσπαρτα αρχεία.

Η εταιρική ΤΝ και ο ρόλος του διαμεσολαβητή

Οι ασφαλιστικές εταιρείες χρησιμοποιούν την ΤΝ σε λειτουργίες όπως η τιμολόγηση, το underwriting, η διαχείριση ζημιών, η ανάλυση δεδομένων και ο εντοπισμός απάτης. Πρόκειται για την εταιρική χρήση της τεχνολογίας, η οποία υποστηρίζει τη λειτουργία του ασφαλιστικού οργανισμού.

Ο διαμεσολαβητής χρησιμοποιεί την ΤΝ με διαφορετικό τρόπο. Τη χρειάζεται ως εργαλείο επικοινωνίας, προετοιμασίας και οργάνωσης. Η εταιρική ΤΝ μπορεί να εντοπίσει δεδομένα και πιθανές ευκαιρίες. Η ΤΝ του διαμεσολαβητή μπορεί να βοηθήσει στη μετατροπή αυτών των πληροφοριών σε ανθρώπινη επικοινωνία.

Η ασφαλιστική εταιρεία μπορεί να παρέχει τα δεδομένα και τα εργαλεία. Ο διαμεσολαβητής, όμως, παραμένει εκείνος που χτίζει τη σχέση και δημιουργεί εμπιστοσύνη.

Η υπεύθυνη χρήση δεν είναι επιλογή

Η ΤΝ μπορεί να δώσει λανθασμένες πληροφορίες, να δημιουργήσει ανύπαρκτες πηγές ή να παρουσιάσει με βεβαιότητα κάτι που δεν είναι ακριβές. Για αυτόν τον λόγο, κάθε απάντηση πρέπει να ελέγχεται πριν χρησιμοποιηθεί.

Δεν πρέπει να εισάγονται σε δημόσια εργαλεία ονόματα πελατών, ΑΦΜ, τηλέφωνα, ιατρικά δεδομένα, οικονομικές πληροφορίες, αριθμοί συμβολαίων ή πλήρη

ασφαλιστήρια. Οι πληροφορίες πρέπει να ανωνυμοποιούνται και να χρησιμοποιούνται μόνο στον βαθμό που είναι απαραίτητος.

Η ΤΝ δεν πρέπει να αποφασίζει ποιο προϊόν είναι κατάλληλο για έναν πελάτη. Δεν αντικαθιστά την ανάλυση αναγκών, την επαγγελματική κρίση, τους επίσημους όρους της ασφαλιστικής εταιρείας ή την προσωπική ευθύνη του διαμεσολαβητή.

Ο σωστός κανόνας είναι:

Η ΤΝ προτείνει. Ο ασφαλιστής ελέγχει. Η εταιρεία εγκρίνει. Ο πελάτης ενημερώνεται.

Το επόμενο βήμα

Η εξοικείωση με την Τεχνητή Νοημοσύνη δεν ολοκληρώνεται με την εκμάθηση μερικών εντολών. Είναι μια νέα επαγγελματική δεξιότητα που χτίζεται σταδιακά, μέσα από δοκιμές, έλεγχο και καθημερινή εφαρμογή.

Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής που θα αξιοποιήσει σωστά την ΤΝ δεν θα γίνει λιγότερο ανθρώπινος. Θα έχει περισσότερο χρόνο για να ακούσει, να εξηγήσει και να συμβουλευθεί. Η τεχνολογία μπορεί να αναλάβει μέρος των επαναλαμβανόμενων εργασιών. Η εμπιστοσύνη, η κρίση και η προσωπική ευθύνη, όμως, παραμένουν ανθρώπινη υπόθεση.