

Od szkody do decyzji: jak AI automatyzuje proces likwidacji szkód i co na to prawo?

Tomasz Leszczyński¹, Julia Cichowska²

3-16

Streszczenie: Artykuł stanowi omówienie zastosowania sztucznej inteligencji (AI) w sektorze ubezpieczeniowym, ze szczególnym uwzględnieniem automatyzacji procesu likwidacji szkód. Autorzy, opierając się na analizie literatury przedmiotu, regulacji prawnych oraz studiów przypadków z praktyki rynkowej, przedstawiają, w jaki sposób technologie takie jak uczenie maszynowe, widzenie komputerowe i przetwarzanie języka naturalnego (NLP) przyczyniają się do usprawnienia obsługi zgłoszeń, od momentu ich złożenia po wypłatę odszkodowania. Opracowanie ukazuje korzyści wynikające z automatyzacji, takie jak szybkość, efektywność i redukcja kosztów, a jednocześnie wskazuje na zagrożenia związane z brakiem przejrzystości algorytmów, ryzykiem błędów i problemami w zakresie odpowiedzialności prawnej. W artykule przeanalizowano obowiązujące regulacje, w tym kwestie odpowiedzialności cywilnej, zgodności z RODO oraz prawa klienta do ludzkiej weryfikacji decyzji. Autorzy krytycznie oceniają aktualne ramy prawne, podkreślając ich niedostosowanie do dynamicznego rozwoju technologii i proponują wprowadzenie elastycznej definicji AI, rozszerzenie zasady odpowiedzialności na zasadzie ryzyka oraz obowiązek audytu algorytmów. Zwracają uwagę na konieczność wyważenia między innowacyjnością a ochroną praw jednostki.

Słowa kluczowe: sztuczna inteligencja, likwidacja szkód, ubezpieczenia, odpowiedzialność cywilna, RODO, automatyzacja, InsurTech, prawo unijne, AI w prawie

¹ Student IV roku studiów stacjonarnych prawa na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Pełni funkcję Skarbnika Koła Naukowego Prawa Prywatnego przy Katedrze Prawa Cywilnego na WPiA UKSW w Warszawie. W obszarze jego zainteresowań leżą prawo administracyjne oraz prawo cywilne materialne.

² Studentka IV roku studiów stacjonarnych prawa na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Pełni funkcję Prezesa Koła Naukowego Prawa Prywatnego przy Katedrze Prawa Cywilnego na WPiA UKSW w Warszawie. W obszarze jej zainteresowań leżą prawo administracyjne oraz prawo cywilne procesowe.

Abstract: From Damage to Decision: How AI Automates the Claims Handling Process and What the Law Says About It

The article discusses the application of artificial intelligence (AI) in the insurance sector, focusing on the automation of the claims handling process. The authors describe how technologies such as machine learning, computer vision, and natural language processing (NLP) contribute to faster and more efficient claim management, from initial submission to compensation payout. The study presents both the benefits of automation – such as speed, efficiency, and cost savings—and highlights significant risks, including a lack of transparency in algorithmic decisions, the risk of errors, and difficulties in assigning legal liability. The article also examines current legal regulations, including issues of civil liability, GDPR compliance, and the need to guarantee clients the right to human review of decisions. The authors critically analyze the existing legal framework, pointing out its inadequacy in the face of rapidly evolving technology. They propose, among other things, the introduction of a flexible definition of AI, extending risk-based liability, and mandating algorithm audits. The need to balance innovation with the protection of individual rights is strongly emphasized.

Keywords: artificial intelligence, claims handling, insurance, civil liability, GDPR, automation, InsurTech, EU law, AI in law

1. Wprowadzenie

Sztuczna inteligencja (AI³) coraz intensywniej wkracza w obszar ubezpieczeń gospodarczych, przekształcając sposób działania firm ubezpieczeniowych oraz relacje z klientami. Dzięki AI możliwe jest nie tylko gromadzenie i analiza danych w czasie rzeczywistym, lecz także automatyzacja decyzji, które jeszcze niedawno wymagały pracy szeregu analityków i rzeczoznawców. Technologie takie jak uczenie maszynowe, przetwarzanie języka naturalnego (NLP⁴) czy widzenie komputerowe (CV⁵) stają się integralną częścią działalności ubezpieczeniowej, zwłaszcza w takich obszarach jak ocena ryzyka czy likwidacja szkód. Równocześnie pojawia się pytanie o ramy prawne i etyczne tego

³ Skrót od ang. *Artificial Intelligence*.

⁴ Skrót od ang. *Natural Language Processing*.

⁵ Skrót od ang. *Computer Vision*.

postępu⁶. Czy prawo w obecnym kształcie jest w stanie sprostać dynamicznemu rozwojowi technologii? Czy decyzje podejmowane przez algorytmy są sprawiedliwe i zrozumiałe dla klientów? Odpowiedzi na te pytania są kluczowe dla dalszej ewolucji sektora ubezpieczeń w dobie sztucznej inteligencji. Niniejsze opracowanie ma na celu przedstawienie jak wygląda automatyzacja procesu likwidacji szkód od strony technicznej oraz jak kształtuje się relacja między automatyzacją a obowiązującym prawem krajowym i unijnym, a ponadto jakie ryzyka i szanse niesie za sobą korzystanie z dorobku sztucznej inteligencji w działalności sektora ubezpieczeń.

2. AI jako strategiczne narzędzie ubezpieczycieli

AI uznaje się za technologię o największym potencjale transformacyjnym w całym sektorze ubezpieczeń⁷. Pojęcie *InsurTech* odzwierciedla dynamiczne zmiany zachodzące w zakresie wykorzystania nowoczesnych technologii w sektorze ubezpieczeniowym. W ujęciu przyjętym przez Kamila Szpyta termin ten obejmuje wszelkie przejawy wdrażania innowacji technologicznych służących usprawnieniu procesów, redukcji kosztów oraz tworzeniu nowych produktów i usług⁸. W praktyce branży ubezpieczeniowej odzwierciedlenie ww. zjawisk odnaleźć można m.in. w działaniach marketingowych, których przyszłość stanowi mikrosegmentacja klientów pozwalająca nie tylko lepiej dopasować ofertę, lecz także przewidywać ich zachowania i potrzeby zakupowe⁹. Ponadto wdrażanie rozwiązań opartych na AI przejawia się również w pricingu (tj. dynamiczne ustalanie wysokości składki

⁶ M. Nowakowski, K. Waliszewski, *Artificial intelligence and algorithms assisting personal finance. A legal and economic perspective*, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” 2021, nr 8, s. 2–5.

⁷ Wskazuje na to raport przygotowany przez Accenture we współpracy z Polską Izbą Ubezpieczeń, pn. *Cyfryzacja sektora ubezpieczeń w Polsce*, Warszawa 2018 (https://piu.org.pl/wp-content/uploads/2021/06/ACC_PIU_Raport-Cyfryzacja-Ubezpieczen-w-Polsce.pdf – dostęp: 17.5.2025 r.)

⁸ K. Szpyt, *InsurTech. Nowe technologie w branży ubezpieczeń*, wyd. 1, Warszawa 2023, s. 6.

⁹ A. Wodecki, *Sztuczna inteligencja – szanse i zagrożenia* [w:] *Ubezpieczenia cyfrowe*, J. Monkiewicz, L. Gąsiorkiewicz, P. Gołąb, M. Monkiewicz (red.), wyd. 1, Warszawa 2022, s. 149–151.

ubezpieczeniowej w oparciu o analizę danych historycznych i modelowanie ryzyka, np. ilu klientów z danego segmentu zgłaszało szkody, wiek klienta, miejsca zamieszkania, stylu jazdy, zawód, stan zdrowia), obsłudze klienta (z wykorzystaniem chatbotów, voicebotów, robodoradztwa) oraz walce z przestępstwami (np. wykrywanie prób wyłudzeń na podstawie zachowań, głosu, pisma)¹⁰. Kluczowe znaczenie odgrywa również możliwość analizy dużych zbiorów danych historycznych i identyfikacji wzorców niedostrzegalnych dla człowieka¹¹.

2.1. Doniosła rola sztucznej inteligencji w procesie likwidacji szkód

Jednym z najbardziej dynamicznych obszarów zastosowania sztucznej inteligencji w sektorze ubezpieczeniowym jest automatyzacja procesu likwidacji szkód. Dzięki integracji AI z nowoczesnymi technologiami takimi jak widzenie komputerowe, przetwarzanie języka naturalnego czy Internet Rzeczy (IoT¹²), proces ten może przebiegać niemal bez udziału człowieka, szybko i efektywnie. Współczesne rozwiązania technologiczne umożliwiają bowiem cyfrowe przekształcenie całego łańcucha działań: od zgłoszenia szkody po wypłatę odszkodowania. W efekcie rośnie efektywność operacyjna zakładów ubezpieczeń, a jednocześnie pozwala to sprostać rosnącym oczekiwaniom klientów w zakresie skrócenia czasu oczekiwania na rozstrzygnięcie sprawy oraz przejrzystości usług¹³.

Proces likwidacji szkody rozpoczyna się często od interakcji klienta z chatbotem oraz voicebotem lub aplikacją mobilną, która umożliwia całodobową obsługę zgłoszeń. Boty prowadzą użytkownika przez proces krok po kroku, zbierając dane tekstowe i głosowe, a w razie potrzeby łącząc z konsultantem. Następnie AI analizuje dane przesłane przez

¹⁰ K. Szpyt, op.cit., s. 41–51.

¹¹ I. Kwiecień, D. Wawrzyniak, *Nowe technologie w underwritingu ubezpieczeń* [w:] *Ubezpieczenia cyfrowe*, J. Monkiewicz, L. Gąsiorkiewicz, P. Gołąb, M. Monkiewicz (red.), wyd. 1, Warszawa 2022, s. 73–94.

¹² Skrót od ang. *Internet of Things*.

¹³ A. Małek, *Likwidacja szkód w warunkach cyfrowych: rola sztucznej inteligencji*, [w:] *Ubezpieczenia cyfrowe*, J. Monkiewicz, L. Gąsiorkiewicz, P. Gołąb, M. Monkiewicz (red.), wyd. 1, Warszawa 2022, s. 165–192.

klienta, w tym dokumentację, zdjęcia i filmy. Stosuje się tu rozpoznawanie obrazu i CV. Przykładem stosowania takiego rozwiązania może być platforma Lemonade, w której dane dostarczone przez klienta – w tym zdjęcia uszkodzeń – są następnie analizowane przez algorytmy wykorzystujące widzenie komputerowe. Produktem stosującym automatyczne rozpoznawanie obrazów pozwalające na ocenę uszkodzeń pojazdów jest AI Property, stworzona przez Tractable – systemy te m.in. oceniają uszkodzenia aut na podstawie zdjęć i wskazują kosztorys naprawy. Dane z czujników, aplikacji i urządzeń IoT mogą dostarczać dodatkowych informacji kontekstowych, np. dotyczących prędkości pojazdu, lokalizacji zdarzenia czy działania systemów bezpieczeństwa¹⁴.

W kolejnym etapie – analizy szkody – wykorzystywane są predykcyjne modele analizy danych, które bazując na big data i uczeniu maszynowym, umożliwiają oszacowanie wartości szkody oraz ocenę ryzyka nadużycia. AI porównuje przypadek z bazami danych i modelami historycznymi. Technologia uczenia maszynowego identyfikuje wzorce, potencjalne oszustwa oraz poziom ryzyka. W przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych, dane z IoT, takie jak rejestry z czujników i systemów pokładowych, mogą potwierdzić przebieg zdarzenia¹⁵. W analizie tekstów zgłoszeń coraz większą rolę odgrywają techniki NLP, które pozwalają wyodrębnić kluczowe informacje i zidentyfikować potencjalne oszustwa¹⁶.

Ostatecznie, na podstawie zebranych danych i ich analizy, system może podjąć decyzję o wypłacie odszkodowania – często całkowicie automatycznie – powodując, że w niektórych przypadkach wypłata następuje w ciągu zaledwie kilku sekund od złożenia wniosku. System AI analizuje wszystkie dane, porównuje je z warunkami umowy i w związku z tym wypłaca świadczenie.

¹⁴ K. Szpyt, op.cit., s. 46–51.

¹⁵ Tamże, s. 222–229.

¹⁶ M. Rojszczak, *Sztuczna inteligencja w innowacjach finansowych – aspekty prawne i regulacyjne*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2020, nr 2, s. 67–71.

2.2. Korzyści i ryzyka dla ubezpieczycieli oraz klientów korzystających z zasobów AI

Automatyzacja likwidacji szkód przynosi szereg korzyści zarówno z perspektywy ubezpieczycieli jak i klientów. Przede wszystkim pozwala na znaczące skrócenie czasu obsługi szkody oraz redukcję kosztów operacyjnych. Z punktu widzenia klienta najważniejszą zaletą jest możliwość przesłania zgłoszenia w dowolnym momencie i niemal natychmiastowe podjęcie decyzji. Jednocześnie pojawiają się istotne ryzyka. Zautomatyzowany proces może być bowiem mniej transparentny, w szczególności, gdy klient nie ma dostępu do pełnego uzasadnienia decyzji algorytmu. Istnieje także ryzyko niesłusznego odrzucenia zgłoszenia, jeśli model został zaprogramowany w oparciu o niepełne lub stronnicze dane i nie można zweryfikować podjętych przez model wyborów. Wykorzystanie algorytmów może z jednej strony zapewnić większą spójność decyzji, eliminując subiektywność ocen i ludzkie błędy, jednakże z drugiej może powodować również potencjalną dyskryminację algorytmiczną, np. na tle danych lokalizacyjnych lub demograficznych. Wykorzystanie sztucznej inteligencji w obsłudze klienta powodować może również zagrożenia bezpieczeństwa, m.in. poprzez wykorzystanie metody *deepfake*, a w konsekwencji wypłacanie odszkodowania osobom nieuprawnionym.

3. Pojęcie sztucznej inteligencji w prawie unijnym

Z uwagi na centralne znaczenie pojęcia „sztucznej inteligencji” dla zrozumienia ram prawnych automatyzacji procesów w sektorze ubezpieczeniowym, w tym likwidacji szkód, konieczne jest odwołanie się do najnowszego aktu prawnego regulującego tę materię na poziomie unijnym, tj. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z dnia

13 czerwca 2024 r. w sprawie sztucznej inteligencji (AI Act)¹⁷. Rozpoczynając analizę AI Act należy zauważyć, że choć ustawodawca unijny w art. 3 pkt 1 wprowadza definicję „systemu sztucznej inteligencji”, ma ona charakter ogólny i otwarty. Definicja ta obejmuje szerokie spektrum technologii zdolnych do generowania wyników – takich jak treści, prognozy, rekomendacje lub decyzje – wpływających na środowisko, z którym wchodzi w interakcję.

W doktrynie pojawiają się jednak głosy krytyczne wobec tego rozwiązania legislacyjnego¹⁸. Wskazuje się, że tak szerokie i elastyczne ujęcie pojęcia może prowadzić do znacznych rozbieżności interpretacyjnych, zwłaszcza dopóki nie ukształtuje się stabilna linia orzecnicza w tym zakresie. Obawy te należy podzielić, gdyż brak jednoznaczności definicyjnej może utrudniać praktyczne stosowanie przepisów, w szczególności w branżach silnie regulowanych, takich jak sektor ubezpieczeniowy.

Z drugiej strony, należy dostrzec racjonalność przyjętego przez ustawodawcę podejścia. W obliczu dynamicznego rozwoju technologii sztucznej inteligencji pozostawienie definicji w formie otwartej można postrzegać jako przejaw zasady racjonalnego prawodawcy, który nie zamyka przepisów w zbyt wąskich ramach i pozwala praktyce oraz orzecznictwu doprecyzować ich znaczenie¹⁹.

4. Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez sztuczną inteligencję – wina czy ryzyko?

¹⁷ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z 13.06.2024 r. w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE) nr 300/2008, (UE) nr 167/2013, (UE) nr 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 oraz dyrektyw 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (akt w sprawie sztucznej inteligencji). Tekst mający znaczenie dla EOG (Dz. U. UE. L. z 2024 r. poz. 1689).

¹⁸ J. Rzymowski, *Definicja prawnicza sztucznej inteligencji na podstawie rozporządzenia PE i Rady (UE) 2024/1689 w sprawie sztucznej inteligencji*, „Przegląd Prawa Publicznego” 2024, nr 11, s. 56–63.

¹⁹ J. Kozłowski, *Akt o w sprawie sztucznej inteligencji – charakterystyka unijnej regulacji opartej na ryzyku*, „Europejski Przegląd Sądowy” 2024, nr 12, s. 20–25.

Technologie analizy obrazów przez AI są obecnie z powodzeniem wykorzystywane do automatycznej wyceny przedmiotów objętych ubezpieczeniem, które uległy uszkodzeniu. W efekcie coraz większa część procesu likwidacji szkód przebiega bez udziału człowieka, stając się praktycznie w pełni zautomatyzowana. Każda maszyna (do tego pojęcia zaliczamy również na potrzeby naszych rozważań sztuczną inteligencję) nie jest jednak w pełni niezawodna, dlatego rodzi się pytanie o to, jak prawo cywilne zapatruje się na kwestię odpowiedzialności za szkody i błędy wyrządzone przez AI. Prawo unijne nie przesądza jednoznacznie o rodzaju odpowiedzialności w tym zakresie. Wydaje się jednak, że rozważania te warto zawęzić do dwóch głównych zasad odpowiedzialności: winy oraz ryzyka.

Zgodnie z zasadą winy odpowiedzialność za szkodę ponosi podmiot, któremu można przypisać zawinione działanie lub zaniechanie pozostające w związku przyczynowym ze szkodą. Nie wydaje się więc zasada ta odpowiednia w przypadku oceny odpowiedzialności za szkody spowodowane przez systemy sztucznej inteligencji. Trudno przecież oczekiwać, że człowiek będzie ponosił winę za coś, co zrobiła samodzielnie działająca maszyna, zwłaszcza jeśli urządzenie podlegało wcześniejszym testom, zostało dopuszczone do użycia, a jego użytkownikowi nie można przypisać naruszenia żadnych zasad. W praktyce przypisanie komuś winy może być zatem w tej sytuacji niemożliwe.

Podzielając wyrażony w doktrynie pogląd²³, wydaje się więc, że bardziej odpowiednia w tym kontekście byłaby zasada ryzyka, gdyż mówimy o sytuacjach, w których szkoda powstała w wyniku używania technologii o wysokim stopniu autonomii, a ustalenie winy konkretnego podmiotu jest bardzo trudne. Zasada ryzyka opiera się na założeniu, że odpowiedzialność za szkodę ponosi ten, kto prowadzi działalność stwarzającą zwiększone prawdopodobieństwo jej wystąpienia, niezależnie od winy. Ma ona charakter obiektywny i znajduje zastosowanie zwłaszcza w przypadkach, gdy szkoda jest następstwem działania

²³ A. Wilk, *Sztuczna inteligencja a rozwój prawa ubezpieczeń – przegląd najważniejszych wyzwań*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2023, nr 4, s. 57.

sił, nad którymi człowiek nie ma pełnej kontroli. Jak zauważa autorka, zasada ta nie została jednak przyjęta jako główna w projektowanych unijnych przepisach (AILD – *AI Liability Directive*²⁴), mimo że była wcześniej rozważana²⁶.

4.1. AI jako „siła przyrody”? Interpretacje art. 435 i 436 k.c. w dobie cyfrowej transformacji

W polskim prawie odpowiedzialność na zasadzie ryzyka opiera się na przepisach Kodeksu cywilnego²⁷, w szczególności art. 435 i 436 k.c. Dotyczą one przedsiębiorstw wprawianych w ruch za pomocą sił przyrody, np. energii elektrycznej, oraz pojazdów mechanicznych. Trudno byłoby jednoznacznie przyjąć, że systemy sztucznej inteligencji same w sobie wykorzystują „siły przyrody” w rozumieniu art. 435 k.c., choć do ich funkcjonowania niewątpliwie niezbędna jest energia elektryczna i infrastruktura techniczna. Można jednak dojść do wniosku, że do jej działania są potrzebne siły naturalne, choćby w postaci energii elektrycznej. Współczesne orzecznictwo i doktryna odchodzą od literalnego rozumienia „sił przyrody” jako jedynie mechanicznych źródeł energii. Przykładowo, przyjęto już, że elektroniczne systemy komputerowe, jeśli są integralne z działalnością przedsiębiorstwa, mogą być traktowane jako element wprawiający je w ruch.)²⁸. Można więc powiedzieć, że każdą sytuację należy rozpatrywać indywidualnie i w momencie, kiedy

²⁴ Zob. Wniosek w sprawie Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie dostosowania przepisów dotyczących pozaumownej odpowiedzialności cywilnej do sztucznej inteligencji (dyrektywa w sprawie odpowiedzialności za sztuczną inteligencję), Bruksela, dnia 28.9.2022, COM(2022) 496 final, 2022/0303(COD), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A52022PC0496> [dostęp: 17.5.2025 r.]

²⁶ A. Wilk, *Sztuczna inteligencja...*, s. 57.

²⁷ Ustawa z 23.4.1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm.; dalej jako: „k.c.”).

²⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z 13.11.2014 r., I ACa 791/14, LEX nr 1623974; por. wyroki Sądu Najwyższego: z 9.05.2008 r., sygn. akt III CSK 360/07, LEX nr 424387; z 10.10.2008 r., sygn. akt II CSK 232/08, LEX nr 497665; z 31.1.2014 r., sygn. akt II CSK 187/13, LEX nr 1438416; zob. też A. Rzetecka – Gil, komentarz do art. 435 k.c., w: *Kodeks cywilny. Komentarz, Zobowiązania – część ogólna*, LEX/El 2011 i powołane tam dalsze przykłady z orzecznictwa i literatury prawniczej.

przedsiębiorstwo ubezpieczeniowe zautomatyzuje likwidację szkód w sposób, w którym AI podejmuje decyzje w sposób samodzielny, bez istotnego udziału człowieka, można wówczas bronić tezy, że całe przedsiębiorstwo jest „wprawiane w ruch za pomocą sił przyrody”.

4.2. Granice automatyzacji a prawa jednostki – z perspektywy RODO i Konstytucji RP

Postępująca automatyzacja procesów decyzyjnych w sektorze ubezpieczeniowym rodzi pytania o zakres ochrony praw osób, których dane są przetwarzane przez systemy sztucznej inteligencji. Zgodnie z art. 22 RODO, każda osoba ma prawo do tego, by nie podlegać decyzji opierającej się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, jeżeli decyzja ta wywołuje wobec niej skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływa na jej sytuację. Przepis ten gwarantuje więc jednostce możliwość ludzkiej interwencji w procesie podejmowania decyzji, co ma szczególne znaczenie w kontekście automatycznej likwidacji szkód i ustalania wysokości odszkodowania. Oznacza to, że nawet jeśli decyzja została formalnie podjęta przez system AI, ubezpieczyciel musi zapewnić możliwość zakwestionowania jej i uzyskania ponownej oceny sprawy przez człowieka. W związku z tym, nawet jeśli decyzja zostaje formalnie podjęta przez system AI działający samodzielnie, ubezpieczyciel ma obowiązek zapewnienia osobie, której sprawa dotyczy, realnej możliwości: otrzymania informacji o tym, że decyzja została podjęta automatycznie, zakwestionowania tej decyzji, uzyskania ponownej oceny sprawy z udziałem człowieka.

Niedopełnienie tego obowiązku może skutkować naruszeniem nie tylko przepisów RODO, ale także konstytucyjnych gwarancji prawa do rzetelnego i sprawiedliwego rozpatrzenia sprawy. W kontekście ubezpieczeń oznacza to, że klient ma nie tylko prawo do świadczenia, ale też prawo do tego, by jego sytuacja została oceniona z należytą uwagą przez kompetentną osobę – a nie wyłącznie przez algorytm.

5. Podsumowanie oraz wnioski de lege ferenda

Z przeprowadzonej analizy jednoznacznie wynika, że zastosowanie sztucznej inteligencji w sektorze ubezpieczeniowym – szczególnie w procesie likwidacji szkód – jest nie tylko dynamicznie postępującym zjawiskiem technologicznym, ale również wyzwaniem legislacyjnym i etycznym. AI, dzięki swoim możliwościom w zakresie automatyzacji, przetwarzania dużych zbiorów danych oraz podejmowania szybkich decyzji, przyczynia się do usprawnienia działalności zakładów ubezpieczeń oraz podniesienia satysfakcji klienta. Jednocześnie automatyzacja wiąże się z poważnymi zagrożeniami, w szczególności brakiem przejrzystości decyzji podejmowanych przez algorytmy, trudnością w przypisaniu odpowiedzialności za błędy AI, ryzykiem naruszenia prawa do ludzkiej kontroli decyzji (art. 22 RODO) oraz przede wszystkim nieadekwatnością obecnych przepisów odpowiedzialności cywilnej wobec nowej rzeczywistości technologicznej. W świetle powyższego, konieczne jest dokonanie istotnych zmian legislacyjnych oraz doprecyzowanie istniejących regulacji.

Po pierwsze, istotnym z punktu widzenia praktyki i wykładni prawa wydaje się doprecyzowanie rozumienia pojęcia „systemu sztucznej inteligencji” w kontekście zastosowań ubezpieczeniowych. Definicja przyjęta w art. 3 pkt 1 Rozporządzenia 2024/1689 (AI Act) ma charakter szeroki i technologicznie neutralny, obejmując systemy zdolne do generowania wyników – takich jak treści, prognozy, rekomendacje lub decyzje – które wpływają na środowisko, z którym wchodzi w interakcję. Tym samym unijny prawodawca już przyjął elastyczne, funkcjonalne i otwarte ujęcie pojęcia AI. Wydaje się więc, że obecnie większym wyzwaniem nie jest stworzenie nowej definicji, lecz zapewnienie jej spójnego stosowania w praktyce – zwłaszcza w odniesieniu do autonomicznych procesów decyzyjnych w sektorze ubezpieczeniowym.

Po drugie, należy zauważyć, że prawo unijne nie przesądza jednoznacznie, jaki model odpowiedzialności powinien mieć zastosowanie w przypadku szkód spowodowanych przez systemy sztucznej inteligencji. Odpowiednim wydaje się w tym wypadku przyjęcie

odpowiedzialności na zasadzie ryzyka, ponieważ przypisanie winy użytkownikowi wymagałoby wykazania, że posługiwał się on AI w sposób bezprawny, co obecnie jest utrudnione z powodu braku precyzyjnych przepisów określających obowiązki takich użytkowników. Ponadto, zasada winy okazuje się niewystarczająca w sytuacji, gdy szkoda wynika z autonomicznego działania systemu, który został dopuszczony do obrotu i posiada wymagane certyfikaty. Jeśli operator nie popełnił błędu, a nie dysponuje kodem źródłowym ani wiedzą techniczną pozwalającą ocenić działanie AI, przypisanie mu winy staje się w praktyce niemożliwe. Przyjęcie zasady winy może również zniechęcać przedsiębiorców do wykupowania ubezpieczeń OC. Jeśli bowiem ubezpieczyciel nie musiałby wypłacać odszkodowania w przypadku szkody, za którą nie można nikomu przypisać winy, to przedsiębiorcy mogliby dojść do wniosku, że nieopłacalne jest płacenie składek za polisę, z której nie uzyskają ochrony. W dłuższej perspektywie osłabiłoby to system prewencji i kompensacji szkód.

Po trzecie, jako istotny postulat *de lege ferenda* uznać należy precyzyjne uregulowanie obowiązków zakładów ubezpieczeń w zakresie informowania klientów o tym, że decyzja została podjęta automatycznie, nałożenie wymogu stworzenia mechanizmu „drugiego spojrzenia”, czyli możliwości odwołania się od decyzji AI do człowieka weryfikującego decyzję sztucznej inteligencji, oraz zapewnienie prawa do transparentnego wyjaśnienia sposobu działania algorytmu i podstaw jego decyzji. W związku z ryzykiem błędów i nadużyć niezbędne wydaje się również wprowadzenie obowiązku niezależnych audytów systemów AI używanych przez ubezpieczycieli, określenie wysokich standardów bezpieczeństwa danych oraz odporności systemów na manipulację i cyberataki, ustanowienie wyspecjalizowanego organu nadzorczego uprawnionego do kontroli zgodności algorytmów z prawem i standardami etycznymi.

Sztuczna inteligencja stanowi obecnie nieodłączny element przyszłości rynku ubezpieczeniowego, jednak, co zostało wykazane w niniejszym opracowaniu, jej wdrażanie wymaga stworzenia spójnych i jednoznacznych ram prawnych. Celem nie powinno być

jedynie umożliwienie rozwoju technologii, ale także zachowanie podstawowych zasad ochrony praw jednostki, sprawiedliwości proceduralnej i bezpieczeństwa prawnego. Skuteczne wdrożenie AI w ubezpieczeniach wymaga zatem nie tylko innowacyjności, ale także odpowiedzialności, zarówno po stronie technologii, jak i prawa.

Bibliografia

- M. Nowakowski, K. Waliszewski, Artificial intelligence and algorithms assisting personal finance. A legal and economic perspective, „Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego” 2021, nr 8
- K. Szpyt, InsurTech. Nowe technologie w branży ubezpieczeń, wyd. 1, Warszawa 2023
- A. Wodecki, Sztuczna inteligencja – szanse i zagrożenia [w:] Ubezpieczenia cyfrowe, J. Monkiewicz, L. Gąsiorkiewicz, P. Gołąb, M. Monkiewicz (red.), wyd. 1, Warszawa 2022
- I. Kwiecień, D. Wawrzyniak, Nowe technologie w underwritingu ubezpieczeń [w:] Ubezpieczenia cyfrowe, J. Monkiewicz, L. Gąsiorkiewicz, P. Gołąb, M. Monkiewicz (red.), wyd. 1, Warszawa 2022
- A. Małek, Likwidacja szkód w warunkach cyfrowych: rola sztucznej inteligencji, [w:] Ubezpieczenia cyfrowe, J. Monkiewicz, L. Gąsiorkiewicz, P. Gołąb, M. Monkiewicz (red.), wyd. 1, Warszawa 2022
- M. Rojszczak, Sztuczna inteligencja w innowacjach finansowych – aspekty prawne i regulacyjne, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2020, nr 2
- J. Rzymowski, Definicja prawnicza sztucznej inteligencji na podstawie rozporządzenia PE i Rady (UE) 2024/1689 w sprawie sztucznej inteligencji, „Przegląd Prawa Publicznego” 2024, nr 11
- J. Kozłowski, Akt o w sprawie sztucznej inteligencji – charakterystyka unijnej regulacji opartej na ryzyku, „Europejski Przegląd Sądowy” 2024, nr 12
- A. Wilk, Sztuczna inteligencja a rozwój prawa ubezpieczeń – przegląd najważniejszych wyzwań, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2023, nr 4
- A. Rzetecka – Gil, komentarz do art. 435 k.c., w: *Kodeks cywilny. Komentarz, Zobowiązania – część ogólna*, LEX/EI 2011
- Raport przygotowany przez Accenture we współpracy z Polską Izbą Ubezpieczeń, *Cyfryzacja sektora ubezpieczeń w Polsce*. Warszawa 2018 (https://piu.org.pl/wp-content/uploads/2021/06/ACC_PIU_Raport-Cyfryzacja-Ubezpieczen-w-Polsce.pdf – dostęp: 17.5.2025 r.)
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z 13.06.2024 r. w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE) nr 300/2008, (UE) nr 167/2013, (UE) nr 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 oraz dyrektyw 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (akt w sprawie sztucznej inteligencji). Tekst mający znaczenie dla EOG (Dz. U. UE. L. z 2024 r. poz. 1689)
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie

swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.; „RODO”)

- Ustawa z 23.4.1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm.; „k.c.”)
- Wyrok Sądu Najwyższego z 9.05.2008 r., sygn. akt III CSK 360/07, LEX nr 424387;
- Wyrok Sądu Najwyższego z 10.10.2008 r., sygn. akt II CSK 232/08, LEX nr 497665;
- Wyrok Sądu Najwyższego z 31.1.2014 r., sygn. akt II CSK 187/13, LEX nr 1438416
- Wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z 13.11.2014 r., I ACa 791/14, LEX nr 1623974

Propozycja cytowania: T. Leszczyński, J. Cichowska, Od szkody do decyzji: jak AI automatyzuje proces likwidacji szkód i co na to prawo?, Młody Jurysta 2025, nr 2, s. 3-16.