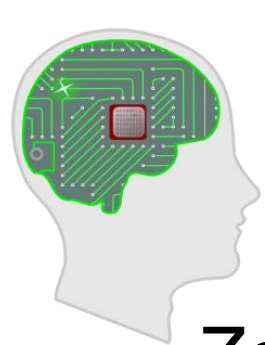


# VEŠTAČKA INTELIGENCIJA MENJA PRAVILA IGRE U OSIGURANJU



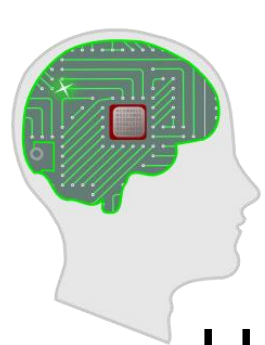
dr Branko Pavlović

Globos osiguranje a.d.o. Beograd



# Zaključak

- Zahvaljujući AI, osiguranici mogu da dobiju:
  - kvalitetnije informacije
  - niže troškove osiguranja
  - bolju zaštitu od za njih specifičnih rizika
  - unapređenje svog svakodnevnog iskustva sa osiguranjem
  - indirektnu korist kroz unapređenje usluge osiguravajuće kompanije
- Brokeri mogu da se više posvete podršci klijentima



# Zaključak

- U radu je prikazano mnogo realizovanih primera upotrebe AI u praksi širom sveta
- Osiguravači u regionu uglavnom još nisu spremni da masovnije prihvate korišćenje AI, jer mali broj programera zna AI, veliki su troškovi implementacije, IT infrastruktura u osig. kompanijama često ne može da podrži željene performanse budućeg AI sistema i nadležni članovi uprave za IT često imaju druge prioritete



# Uvod

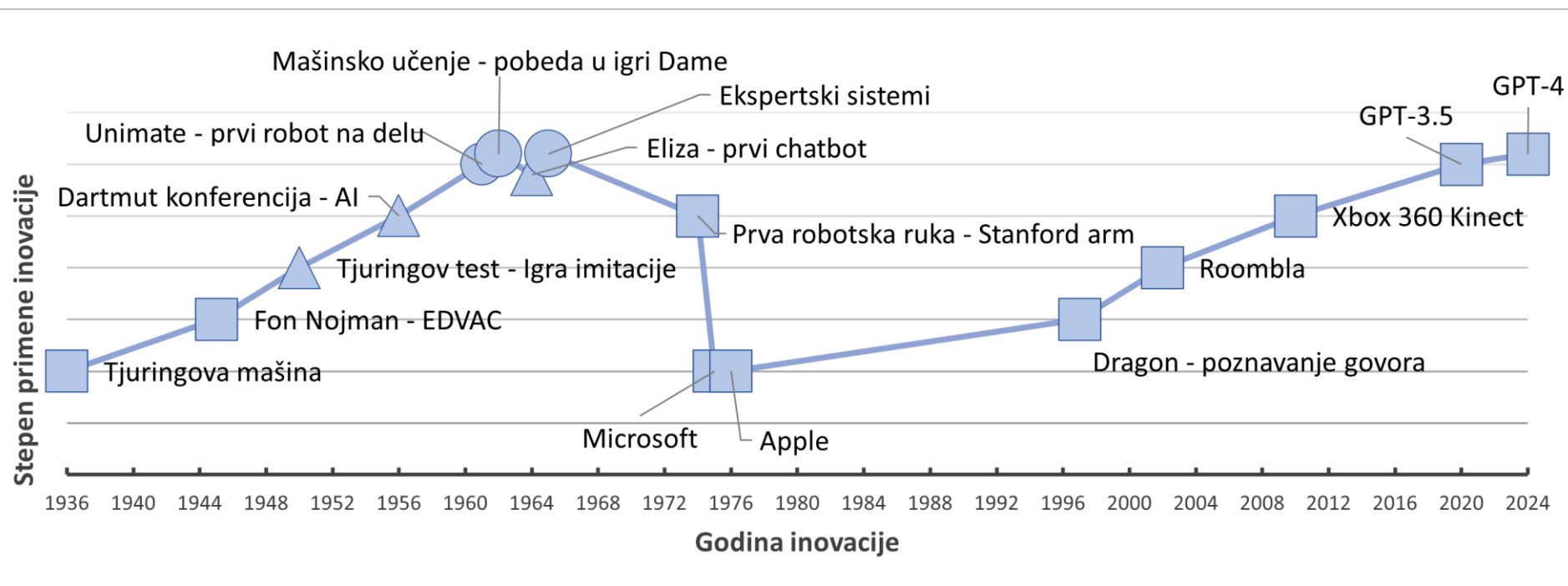
- Veštačka inteligencija, počinje sa pojavom Univerzalne Turingove mašine (1937. god)
- Apstraktna računarska mašina koja se sastojala od neograničene memorije i skenera koji se kretao napred-nazad kroz memoriju, čitajući ono što pronade i zapisujući simbole. Skenerom je upravljao program instrukcija koji se čuvao u memoriji.
- 1956. na Dartmut koledžu, usvojen zvaničan naziv „AI“ na predlog Džona Makartija (LISP)



# Uvod



## Slika 1. Najvažniji događaji u razvoju AI

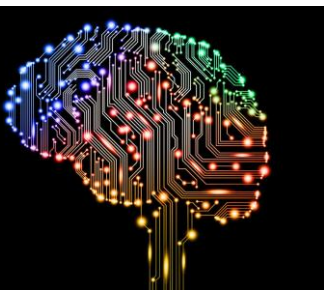




# Uvod



- Glavna zvezda AI sada je ChatGPT
- Krajem 2022. godine objavljen GPT-3
- Model koristi duboko učenje za kreiranje koda, poezije i drugih sličnih jezičkih zadataka. Besplatan, neverovatnom brzinom stekao popularnost
- Mart 2023. GPT-4, unapređen model, raspolaže ažurnim informacijama – prvi AI model koji stvara sadržaj koji se gotovo ne razlikuje od onih koje stvaraju ljudi



# Tjuringov test

- Tjuringov test je mera sposobnosti mašine da pokaže inteligentno ponašanje koje se ne razlikuje od ljudskog
- Ljudski procenitelj komunicira i sa mašinom i sa čovekom preko računarskog interfejsa
- Ima pet minuta za ispitivanje i identifikaciju AI
- Ako mašina može da prevari 30% ljudskih procenitelja, položila je Tjuringov test
- GPT-4 je postigao stopu prolaznosti od 54%
- DeepSeek ga je prevazišao sa preko 70%



# Kako AI može pomoći osiguranicima?

- Osiguranici mogu da dobiju bolje informisanje, brže i jednostavnije procese, niže troškove i bolju zaštitu od rizika, uz istovremeno unapređenje svog iskustva sa osiguranjem
- AI može indirektno pomoći osiguranicima na više načina kroz unapređenje usluge osiguravajuće kompanije



# Kako AI može pomoći osiguranicima?

- Personalizovani saveti o rizicima i preporuke za izbor odgovarajućeg pokrića i polisa na osnovu analize podataka korisnika
- Preporuke o preventivi - sigurnosne mere u domaćinstvu i malom biznisu i saveti o bezbednijoj vožnji.
- Brža i jednostavnija obrada šteta ubrzanjem procesa i smanjenjem papira uvođenjem AI u obradu dokumentacije iz prijave štete i slika oštećenja u realnom vremenu



# Kako AI može pomoći osiguranicima?

- AI chatbot povećava dostupnost osiguravača van radnog vremena - može da pruži odgovore na česta pitanja i pomogne osiguranicima koji ne poznaju tehničke termine iz oblasti osiguranja da razumeju svoje polise i podnesu zahteve za štete
- Preventiva monitoringom zdravstvenog stanja preko nosivih uređaja - AI predlaže i mere za otklanjanje eventualne opasnosti po zdravlje
- Proaktivna podrška osiguranicima slanjem upozorenja npr. na vremenske nepogode



# Kako AI može pomoći osiguranicima?

- Upravljanje polisama pomoću AI aplikacija u kojima osiguranici mogu lako ažurirati svoje podatke, pratiti status svojih zahteva za štete, produžavati polise i poboljšanje adekvatnosti pokrića, npr. prelaskom na drugačiji paket
- Smanjenje cene osiguranja uvođenjem nagrade za manje rizično ponašanje, kao što je bezbedna vožnja ili usvajanje preporučenih mera za smanjenje rizika prema savetima AI sistema

# Kako AI može podržati brokere da pomognu osiguranicima?



- Brokeri troše dosta resursa za rad sa velikom količinom strukturiranih i nestrukturiranih podataka o rizicima, polisama, štetama, itd.
- AI može da pojednostavi upravljanje i čuvanje slika, štampanih, elektronskih i dokumenata pisanim rukom i snimljenih razgovora sa klijentima pomoću alata za optičko prepoznavanje karaktera (OCR) i obradu prirodnog jezika (NLP)
- AI može da prikuplja podatke iz različitih izvora, web sajtova, društvenih mreža i sl.

# Kako AI može podržati brokere da pomognu osiguranicima?



36

- AI omogućava brokerima da razumeju ponašanje i preferencije klijenata, što vodi ka personalizaciji osiguravajućih polisa
- Otkrivanje i ublažavanje rizika pomoću AI sistema pre nego što postanu realan problem za primanje u osiguranje kod osiguravača
- Automatizacijom čuvanja i analize podataka AI omogućava brokerima da se fokusiraju na izgradnju ličnih odnosa sa klijentima
- Automatizacija procesa obrade šteta smanjuje vreme obrade i povećava tačnost

# Primeri upotrebe AI za podršku osiguranicima u svetu



- Smanjenje pristrasnosti cena – AI analizira trilion milja podataka o vožnjama za poboljšanje bezbednosti kroz programe osiguranja AO zasnovane na upotrebi (<https://arity.com>)
- Procena štete na vozilu - AI alat Auto Damage Estimator na osnovu fotografija brzo i pouzdano procenjuje štetu na vozilu (<https://www.solarialabs.com>)
- Olakšavanje kupovine polise i podnošenja prijave štete (<https://clearcover.com>)

# Primeri upotrebe AI za podršku osiguranicima u svetu



- Prilagođavanje zdravstvenih beneficija - klijenti popune 10-minutnu anketu a zatim Nayya AI platforma predlaže proizvod DZO koji je najbolje prilagođen njihovim potrebama (<https://www.nayya.com>)
- Obuka predstavnika korisničke službe u realnom vremenu (<http://www.himarley.com>)
- Uparivanje kupaca sa predstavnicima korisničke službe na osnovu najboljeg uklapanja ljudskog ponašanja operatera i pozivaoca (<https://www.afiniti.com>)



# Mogućnosti primene AI u osiguranju u regionu

- IDC: u svetu u 2023. završeno samo 12,5% započetih IT projekata u kojima se koristi AI
- Uvođenje AI ako su ispunjeni sledeći uslovi:
  - poslovni procesi su uređeni procedurama
  - podaci su skoro potpuno digitalizovani
  - procesi su prilično automatizovani
- Oko polovine kompanija u Srbiji je značajnije digitalizovano, kompanijski podaci su često loše organizovani i ulaganje u upravljanje podacima češće ide u IT bezbednost i brigu o zaštiti ličnih podataka zbog strogih regulativa



# Mogućnosti primene AI u osiguranju u regionu

- Za uspešnu implementaciju AI potreban je strateški pristup: kvalitetan ekspertski tim, razrađena politika korišćenja AI alata i omogućavanje pohađanja AI kurseva velikom broju zaposlenih, kako bi se opismenili u ovoj oblasti.

# VEŠTAČKA INTELIGENCIJA MENJA PRAVILA IGRE U OSIGURANJU



HVALA NA PAŽNJI!

dr Branko Pavlović  
Globos osiguranje a.d.o. Beograd