

IZAZOVI I MOGUĆNOSTI PRIMJENE UMJETNE INTELIGENCIJE I INOVACIJA KOD OBRADE ŠTETA U OSIGURANJU

*CHALLENGES AND POSSIBILITIES OF APPLYING AI AND
INNOVATIONS IN VARIOUS SEGMENTS OF CLAIMS
PROCESSING IN INSURANCE*

Sažetak

Uvijek kada govorimo o sektoru osiguranja, odnosno društvima za osiguranje kao finansijskim institucijama, koje se bave osiguranjem imovine i lica, moramo napraviti podjelu na funkcije osiguranja i to razvoj i prodaju osiguranja te obradu i isplatu šteta – odštetnih zahtjeva.

Inovacije su prije svega, a u posljednje vrijeme i umjetna inteligencija, trend i neizostavan dio u skoro svim segmentima društva, pa tako i u oblasti poslovanja društava za osiguranje, koje s obzirom na svoju prirodu mora pratiti trendove savremenog poslovanja. Ovi trendovi su prisutni kako u oblasti razvoja i prodaje novih proizvoda (osiguranja) tako i u oblasti organizacije rada i obradi šteta.

U skladu sa navedenim, u radu će se govoriti o mogućnostima i izazovima primjene umjetne inteligencije i inovacija sa aspekta samo jedne funkcije, odnosno aspekta organizacije procesa rada te obrade i isplate odštetnih zahtjeva. To znači da će biti obuhvaćeni procesi organizacije rada, procesi obrade odštetnih zahtjeva kod različitih vrsta šteta i to u vansudskom i sudskom postupku, vodeći računa o pozitivnim propisima koji regulišu ovu oblast te ostalim faktorima koji određuju i uređuju rad u procesu obrade i isplate šteta. Pored navedenog, rad bi se trebao baviti i tezom da li su umjetna inteligencija i inovacije rješenje koje će ograničiti i smanjiti broj ljudi, automatizovati proces, ili je to samo dobar alat koji će pomoći radnicima u oblasti rješavanja šteta da dođu do što kvalitetnijih i efikasnijih rezultata rada.

Ključne riječi: umjetna inteligencija, inovacije, obrada šteta, procesi.

Summary

Whenever we talk about the insurance sector, i.e. insurance companies as financial institutions, which deal with property and personal insurance, we have to make a division into insurance functions, namely the development and sale of insurance and the processing and payment of claims.

Innovations above all, and lately artificial intelligence, are a trend and an indispensable part in almost all segments of society, including in the field of business of insurance companies, which, given its nature, must follow the trends of modern business. These trends are present both in the field of development and sale of new products (insurance) and in the field of work organization and claims processing.

In accordance with the above, the paper will talk about the possibilities and challenges of applying artificial intelligence and innovation from the aspect of only one function, i.e. the aspect of organizing the work process and processing and payment of claims. This means that the processes of work organization, the processes of processing claims for various types of damages in out-of-court and court proceedings will be included, taking into account the positive regulations that regulate this area, the organization of work and other factors that determine and regulate the work in the process of processing and payment of claims.

This means that the processes of work organization, the processes of processing claims for various types of damages in out-of-court and court proceedings will be included, taking into account the positive regulations that regulate this area, the organization of work and other factors that determine and regulate the work in the process of processing and payment of claims. In addition to the above, the paper should deal with the thesis of whether artificial intelligence and innovation are a solution that will limit and reduce the number of people, automate the process, or whether it is just a good tool that will help workers in the field of damage resolution to achieve better and more efficient work results.

Keywords: artificial intelligence, innovation, claims processing, processes

1. Uvod u temu

Inovacije su prije svega, a u posljednje vrijeme i umjetna inteligencija, trend i neizostavan dio u skoro svim segmentima modernog društva. Proteklu 2024. godinu je definitivno obilježila umjetna inteligencija te uticala na oblikovanje skoro svih aspekata života. Šta nas čeka u narednim godinama možemo samo pretpostaviti.

Šta je to umjetna inteligencija (AI – Artificial Intelligence)?

Odgovor na ovo pitanje dala je ta ista umjetna inteligencija i odgovor je bio:

„Umjetna inteligencija je grana računarskih nauka koja se bavi razvojem sistema i algoritama koji omogućavaju računarima da obavljaju zadatke koji bi inače zahtijevali ljudsku inteligenciju. To uključuje zadatke poput učenja, zaključivanja, prepoznavanja govora, vizualne percepcije i donošenja odluka.“

Iz same ove definicije evidentno je da je riječ o rješenju u kojem računar mijenja čovjeka u obavljanju određenih radnji.

Naravno, ne radi se ničemu novom jer je odavno tehnika zamijenila čovjeka u mnogo poslova u oblasti industrijske proizvodnje i u obavljanju fizičkih poslova gdje su određeni poslovi automatizovani i gdje se postiže mnogostruka efikasnost, odnosno zamjena fizičke aktivnosti čovjeka.

Međutim, pojavom računara i računarskih programa i njihovim masovnim uvođenjem u svakodnevni život došli smo u situaciju gdje tehnika, pomoću računarskih programa, mijenja čovjeka u obavljanju intelektualnih poslova u svim aspektima života odnosno svim aspektima poslovanja pored industrijske proizvodnje, odnosno zamjena intelektualne aktivnosti čovjeka.

Ovdje se prije svega misli na pojavu „smart – pametnih“ uređaja od računara i telefona do raznih kućanskih aparata koji obavljaju poslove umjesto čovjeka.

U skladu sa naprijed navedenim i sektor osiguranja prati i moraće sve aktivnije pratiti razvoj inovacija, prije svega, a u posljednje vrijeme se počinju javljati i alati u poslovanju ovog sektora koji uključuju AI – umjetnu inteligenciju.

Kao što je već u sažetku ovog rada navedeno sektor osiguranje se može podijeliti u dvije oblasti djelovanja i to oblast razvoja i prodaje osiguranja te oblast obrade odštetnih zahtjeva.

Kada govorimo o oblasti razvoja i prodaje osiguranja se odnose prije svega na baze podataka o osiguranicima, vrstama osiguranja koje koriste ti osiguranci, periodi trajanja osiguranja (početak i istek) podaci o štetama. Sljedeći segment u primjeni inovacija u ovoj oblasti osiguranja bi bio komunikacija sa osiguranicima i potencijalnim osiguranicima na osnovu obrade podataka koji se nalaze u bazama podataka, slanja raznih obavijesti o zaključenim osiguranjima te ponudama novih osiguranja. Sa pojavom informatičkih inovacija i

umjetne inteligencije sve veći broj osiguranika online putem kontaktira osiguravače, dobija informacije i zaključuje osiguranje. Ovako bi se u najkraćem mogala opisati primjena umjetne inteligencije i inovacija u oblasti prodaje osiguranja, koja je maksimalno pojednostavljena jer se rad neće baviti ovom oblasti.

U pogledu oblasti prijave, obrade i isplate šteta u nastavku rada će biti detaljnije obrađena ova tema, odnosno primjena umjetne inteligencije i inovacija.

Ovaj rad bi se trebao baviti i tezom da li su umjetna inteligencija i inovacije rješenje koje će ograničiti i smanjiti broj ljudi, automatizovati proces, ili je to samo dobar alat koji će pomoći radnicima u oblasti rješavanja šteta da dođu do što kvalitetnijih i efikasnijih rezultata rada.

2. Zakonski okvir za primjenu i korištenje savremenih tehnologija i AI-umjetne inteligencije u BiH

S obzirom da se radi o primjeni novih tehnologija i aplikativnih rješenja te uzimajući u obzir da naša zemlja zbog svog složenog društveno-političkog uređenja kasni sa donošenjem mnogih zakona u ovom trenutku u Bosni i Hercegovini ne postoje zakoni koji bi se isključivo ili direktno bavili regulacijom primjene umjetne inteligencije.

Postoji nekoliko zakona i propisa koji bi se mogli odnositi na aspekt primjene savremenih tehnologija, uključujući i umjetnu inteligenciju. Ovi propisi se odnose na različite aspekte, kao što su zaštita podataka, zaštita ličnih podataka, sigurnost i digitalno poslovanje.

Zakoni u BiH koji se mogu koristiti u primjeni novih tehnologija i umjetne inteligencije:

1. Zakon o zaštiti ličnih podataka, koji je usklađen sa Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) EU, koja pruža okvir za zaštitu privatnosti i sigurnost podataka.

Ovaj zakon reguliše zaštitu ličnih podataka i njihovu obradu, što je osnova za sve tehnologije i umjetnu inteligenciju koja se bavi obradom ličnih podataka.

2. Zakon o elektronskom pravnom i poslovnom prometu, ovim zakonom se reguliše digitalno poslovanje, što uključuje upotrebu tehnologije u e-poslovanju a može se primjeniti indirektno i na korištenje umjetne inteligencije.
3. Zakon o komunikacijama, Zakon o elektronskom potpisu, Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti kao i propisi i standardi vezani za sigurnost informacionih sistema koji mogu biti baza za implementaciju i primjenu informacijskih tehnologija i AI sistema u različitim industrijama kao i zakoni iz oblasti autorskih prava i prava industrijske svojine.

Za potpunu primjenu ovih naprednih tehnologija potrebno je sveobuhvatnije usklađivanje zakonske i podzakonske regulative, kako bi se osigurala maksimalna pravna sigurnost i zaštita podataka korisnika u svim oblastima pa i u oblasti osiguranja.

Upotreba umjetne inteligencije u EU-u regulirana je Aktom o umjetnoj inteligenciji, prvim sveobuhvatnim zakonom o umjetnoj inteligenciji na svijetu (AI Act), koja se trenutno razvija i ima za cilj uspostaviti jedinstveni pravni okvir za primjenu umjetne inteligencije u EU. Iako BiH još nije članica EU ovaj akt će biti od velikog uticaja na zakonodavstvo u BiH u budućnosti, prilikom normiranja oblasti primjene umjetne inteligencije.

Sve ovo se odnosi na korištenje informacionih tehnologija u svakodnevnoj upotrebi, pa i u oblasti osiguranja.

Međutim, sama primjena savremenih tehnologija uključujući i umjetnu inteligenciju, bez obzira što nema direktnih zakonskih rješenja, podliježe pozitivnim zakonskim propisima iz svih oblasti, građansko-pravne, krivično-pravne odgovornosti kao i ostalih zakona koji regulišu oblasti u kojima se može koristiti umjetna inteligencija i gdje njena upotreba može imati posljedice. Veoma bitno pitanje je i pitanje prava intelektualnog vlasništva i to u pogledu podataka koji se koriste za „obuku“ umjetne inteligencije kao i podataka koje ista koristi u pružanju informacija svojim korisnicima.

Pored navedenog, treba imati u vidu i činjenicu da kada se ove svaremene tehnologije počnu masovnije koristiti u svakodnevnom životu da će iste uticati i početi se koristiti i u sudskim postupcima kao dokazi ili činjenice. Ovo će, naravno, zahtijevati i promjene u oblasti procesnih zakona (parničnog, krivičnog pa i upravnog postupka).

Sve ovo je naravno nešto što nas čeka u budućnosti i o čemu trenutno nema mnogo dostupnih informacija ili materijala. Iz dostupnih informacija već se organizuju konferencije i seminari u našoj zemlji koji se bave primjenom umjetne inteligencije, razmatraju istu sa raznih aspekata a posebno sa aspekta zakonskog uređenja i posljedica primjene u svakodnevnom životu. Ono što je veoma bitno jeste da se i poslodavci ali i njihovi radnici moraju dobro informisati u pogledu korištenja iste te u budućnosti posvetiti obuci i edukaciji sa aspekta pozitivnih propisa.

Bez obzira na trenutno stanje u pogledu nedostatka pravne regulacije ove oblasti, primjena inovacija, savremenih tehnologija i umjetne inteligencije više je nego moguća i poželjna u sektoru osiguranja a posebno u oblasti obrade oštećenih zahtjeva.

3. Umjetna inteligencija i inovacije u funkciji unapređenja poslova i poboljšanja kvaliteta rad u oblasti rješavanja šteta

Prema trenutno dostupnim informacijama i stanju u BiH u finansijskom sektoru, banke su te koje predvode procese digitalizacije i primjeni informacijskih tehnologija i umjetne inteligencije.

Na osnovu dostupnih članaka i informacija, banke koriste digitalizaciju za postizanje boljeg korisničkog iskustva, procjeni kreditnog rizika, pojavi mogućnosti prevara te sigurnosti svojih sistema.

3.1. Digitalna pismenost i njena primjena u procesima rješavanja šteta

Digitalizacija je u BiH intenzivnije počela u periodu COVID-a 19. Međutim, digitalizacija je u osiguranjima bila prisutna i znatno prije u većoj ili manjoj mjeri, u zavisnosti od samog statusa društva za osiguranje, odnosno njegovoj veličini, profitabilnosti ili eventualno vlasničkoj strukturi gdje matična društva djeluju na području EU.

Kada se misli na digitalizaciju onda se ona odnosi prije svega na digitalizaciju unutrašnjih procesa rada, elektronskih spisa, arhive, elektronske komunikacije i primjeni raznih naprednih alata kao što su programi za obračun/kalkulaciju visine šteta, programi za simuliranje nastanka saobraćajnih nezgoda, prikupljanje, obradu i korištenje podataka dostupnih na društvenim mrežama i portalima kod prevara u osiguranju.

U ovom segmentu se može konstatovati veliki napredak i poboljšanje u samom procesu rada jer su radnici koji rade u osiguranjima uglavnom visoko kvalifikovani i informatički pismeni.

Prethodno rečeno se odnosi na upotrebu savremenih tehnologija kao što su računarski programi, aplikacije, e-komunikacija, čuvanje i distribucija podataka.

Pojavom umjetne inteligencije, odnosno AI chatbotova treba postaviti pitanje same digitalne pismenosti, obučenosti i saznanje o korištenju istih od strane radnika. Ovo je prije svega bitno zbog obima korištenja informacija koje se dobiju od strane umjetne inteligencije ali što je još bitnije obima i vrste informacija koje radnici daju toj umjetnoj inteligenciji kako bi obavili neki svoj posao ili došli do određenih informacija, ako se koriste javno dostupni programi sa umjetnom inteligencijom. Jer ovi podaci koji se daju umjetnoj inteligenciji ostaju pohranjeni u tim programima.

Pored ovih bitnih pitanja, o kojima će svi poslodavci i njihovi radnici morati voditi računa prilikom korištenja, ono što je bitno jeste da je razvoj i implementacija umjetne inteligencije u brzom razvoju i da će i jedni i drugi morati raditi na svojoj edukaciji i prilagođavanju u korištenju umjetne inteligencije. Na ovaj način će poslodavci, u ovom slučaju društva za osiguranje na koja se

misli kada se govori o poslodavcima, imati puno bolje rezultate rada a radnici veće šanse za dobijanje poslova i svoj napredak. Usvajanjem znanja o umjetnoj inteligenciji i njenoj primjeni bi trebalo omogućiti obavljanje analitičkih i drugih rutinskih poslova od strane savremenih tehnologija dok će se radnici moći posvetiti obavljanju složenijih intelektualnih poslova i donošenju kvalitetnijih poslovnih odluka i rješenja.

3.2. Digitalna pismenost korisnika usluga osiguranja

Digitalna pismenost među korisnicima usluga osiguranja je na prilično niskom nivou. Na digitalnu pismenost utiče teritorijalna i starosna struktura korisnika. Stariji korisnici i korisnici u nekim sredinama, koje su možemo reći nerazvijenije, ne koriste ili veoma malo koriste digitalne tehnologije, dok mlađi korisnici, generacija Z, pokazuju znatno veći interes i sposobnost za korištenje digitalnih rješenja i umjetne inteligencije i iste koriste sve intenzivnije u svakodnevnom životu pa tako i u oblasti osiguranja, prije svega kod zaključivanja osiguranja a potom i kod prijave odštetnih zahtjeva.

Korisnici se uglavnom oslanjaju na lične i direktne kontakte putem telefona ili u poslovnim prostorijama društva a ne online kontakte i elektronsku komunikaciju, što u najvećoj mjeri i sama osiguranja praktikuju.

3.3. Mogućnosti unapređenja poslova i poboljšanja kvaliteta rada primjenom umjetne inteligencije i inovacija

Kod nas u BiH još uvijek nije, u velikoj mjeri ili bar na nekom očekivanom nivou, prisutna primjena umjetne inteligencije u sektoru osiguranja, ona se koristi u telekomunikacijskim društvima, tehnološkim procesima, online prodaji i u bankarstvu nešto više.

Kada se iskustveno osvrnemo na poslove prijave, obrade i isplate šteta primjena umjetne inteligencije nije na očekivanom nivou. Eventualna primjena bi se mogla svesti na korištenje iste od strane iskusnijih uposlenika koji žele dodatno proširiti svoje znanje ili eventualno provjeriti neke podatke ili činjenice u kratkom roku, što umjetna inteligencija pruža. Naravno, da bi se ista mogla koristiti u obavljanju određenih poslova njen korisnik mora biti stručan i iskusen u svojoj oblasti i tražiti i iskoristiti prave podatke koje pruža umjetna inteligencija te iste provjeriti prije primjene određene informacije. Umjetna inteligencija ne može biti autentičan izvor podataka niti se na istu može pozivati prilikom donošenja i obrazloženja određene odluke u vansudskom postupku niti u sudskom. Ali u ovim procesima ista može biti alat koji će za određene vrste poslova biti brzo rješenje i efikasna pomoć.

Međutim, kada se radi o primjeni inovacija, prije svega digitalizacije, stanje je mnogo bolje i već godinama su prisutni razni programi koji služe za unos i obradu podataka o prijavljenim štetama, obradi istih, pohrani podataka, izvještajima koji služe za dostavu podataka regulatornim tijelima. Ovi programi

se stalno unapređuju, povezuju sve procese u poslovanju jednog društva za osiguranje i u velikoj mjeri olakšavaju rad i razmjenu podataka unutar samih društava, između različitih društava i regulatornih tijela. To su uglavnom operativni sistemi različitih pružaoca ovih usluga.

Na ovaj način se olakšava unos i manipulacija sa podacima i predmetima šteta, jer jednom unesen podatak u bazu se može neograničeno koristiti bez njegovog ponovnog unosa.

Sam razvoj ovih inovacija i njihova implementacija, odnosno uvođenje naprednijih softvera, zavisi od ekonomske snage samog društva za osiguranje.

Uticađ ovih inovacija i primjena softvera je posljednjih više od 10 godina znatno unaprijedila procese rada, smanjila vrijeme koje su radnici provodili u obavljanju nekih poslova a samim time povećala efikasnost u obradi i rješavanju šteta te poboljšala kvalitet obavljenog posla. Ali nije u većoj mjeri zamijenila ljudski rad, odnosno ljudski intelektualni rad kod donošenja odluka.

Ovo sve je bitno u kontekstu očekivanja samih društava. Jedan od pokazatelja statusa društva, profitabilnosti poslovanja, za osiguranje je i procenat ažurnosti/efikasnosti obrade šteta te korisničko iskustvo klijenata. Očekivanja su da se u kraćim rokovima obradi što kvalitetnije veći broj šteta/odštetnih zahtjeva sa optimalnim brojem ljudi i pruži usluga na očekivanom nivou prema klijentima.

Primjena inovacija, a i umjetne inteligencije, u budućnosti će predstavljati veliku pomoć ali i poseban izazov. Ovo iz razloga što je od pojave COVID-19, recesije, inflacije pa do trenutne situacije sa sukobima u svijetu došlo do većih promjena na ekonomskim tržištima, koja su dovela do povećanja cijena raznih roba i materijala koja su povećala cijene šteta pa do promjena na tržištima rada gdje je sve teže doći do kvalitetnih kadrova, čija cijena rada je također povećana iz istih razloga kao i kod roba i materijala.

S druge strane, implementacija inovacija i softverskih rješenja takođe nosi svoju cijenu, posebno kada se u istu implementiraju rješenja sa umjetnom inteligencijom.

Izazov za društva koja se bave osiguranjem će naći idelan omjer u primjeni umjetne inteligencije i inovacija sa obrazovanim, osposobljenim kadrovima. Ovo posebno iz razloga što su ulaganja u kadrove kao i ulaganja u savremene tehnologije prilično visoka, posebno u kontekstu trenutnih ekonomskih i drugih okolnosti, nedostatka radne snage i same cijene rada.

Ono što se može zaključiti, na osnovu trenutne situacije u BiH, iskustva u radu, stanju tržišta rada, obrazovnih sistema je da je sve manje stručnih i kvalitetnih kadrova u oblasti osiguranja, kadrova koji su spremni da određeni period žrtvuju za svoje usavršavanje i razvoj. S druge strane ti isti kadrovi za svoj rad zahtijevaju sve veću cijenu koja neće biti opravdana kroz sam rad.

Ono što je takođe evidentno i što nas u budućnosti čeka je sve veći razvoj savremenih inovacija i aplikativnih informatičkih rješenja u koja se

implementira umjetna inteligencija a koja u određenim segmentima mijenjaju radnike ili olakšavaju i ubrzavaju njihov rad. Ali i ova rješenja, iako efikasna, imaju svoju cijenu, koja može biti veoma značajna kod odluke o primjeni iste.

Kada se uzme sve naprijed navedeno zaključak je da društva za osiguranje moraju sa jedne strane održavati optimalan broj stručnih kadrova ali i raditi na uvođenju savremenih tehnologija, koje će poboljšavati i olakšavati rad.

Ovo će biti glavni izazov u budućnosti a što će uticati na funkcionisanje i efikasnost kako u oblasti procesa rada tako i u ekonomskom i finasijskom smislu.

3.4. Primjena umjetne inteligencije i inovacija u organizaciji procesa rješavanja šteta

Kada govorimo o mogućnostima primjene umjetne inteligencije i inovacija u oblasti rješavanja šteta onda se to odnosi na unutrašnju organizaciju ovog procesa, njegovoj digitalizaciji i automatizaciji sa jedne strane i organizovanju ovog procesa u odnosu na komunikaciju sa korisnicima usluga osiguranja/osiguranicima i oštećenima.

Ovdje se prije svega misli na digitalizaciju procesa prijave, obrade i isplate šteta. Trenutno je to u većini osiguranja u BiH primjena elektronskih baza podataka, elektronskog spisa, elektronske komunikacije i manipulacije predmetima kroz navedene sisteme unutar jednog društva za osiguranje i između različitih službi sve do isplate štete. Naravno, ovom konstatacijom nije ništa novo rečeno.

Kada se u sve gore navedene procese uključi umjetna inteligencija to može dovesti do značajnih poboljšanja u pogledu obima posla i njegove kvalitete.

Uvođenjem inovacija i umjetne inteligencije već od samog procesa informisanja klijenata o načinu prijave štete, davanja uputstava o prijavi pa do prijave štete olakšava se ovaj proces. Online komunikacijom klijenata, korisnika osiguranja, sa umjetnom inteligencijom, misli se na chatbotove, olakšava se komunikacija u različito vrijeme praktično 24 sata i onda kada to klijentima odgovara, bez dodatnog angažovanja radnika 24/7. Dalje, davanjem mogućnosti da klijent sam online vrši prijavu štete, unošenje podataka i dostavu dokumentacije, ponovo 24/7 kada mu to odgovara, dio posla se prebacuje na klijenta, kojem se daje mogućnost da ne mora u određenom vremenu doći u prostorije osiguravača. Na ovaj način se ponovo smanjuje angažman radnika i olakšava njihov posao a postiže se bolje korisničko iskustvo. Sa jednom unesenim podacima i dokumentacijom se dalje lakše manipuliše a ostavlja se više vremena za kvalitetnu obradu i analizu dostavljenih podataka i eventualno pribavljanje dodatne dokumentacije.

Sljedeća faza je sama obrada šteta bilo koje vrste, materijalne i nematerijalne, imovinskih, osobnih šteta.

Umjetna inteligencija omogućava snimanje i dokumentovanje štete na daljinu i u realnom vremenu dajući tačne podatke o lokaciji, vrsti i obimu štete. Na ovaj način se ponovo olakšava i smanjuje terenski rad radnika, ostavlja više vremena za analizu i donošenje odluke i omogućava veći obim rada/efikasnost/ažurnost (više obrađenih šteta sa istim ili manjim kapacitetom radnika), a ponovo imamo bolje korisničko iskustvo klijenata/korisnika osiguranja.

Dakle, umjetna inteligencija pruža velike mogućnosti kod automatizacije procesa šteta unutar društava za osiguranje, može pružiti efikasnu obradu i analizu velikog broja podataka koji se prikupljaju u procesu prijave i obrade šteta, vršiti obradu digitalnih materijala, slika i video zapisa, podataka sa društvenih mreža, što je veoma efikasan alat kod otkrivanja i sprečavanja prevara u osiguranju svih vrsta šteta.

Navedeno, odnosno sama automatizacija ovih procesa, će dovesti do optimizacije svih resursa, ljudskih i tehničkih, čime se smanjuju troškovi a povećava efikasnost.

Na ovaj način se može doći do dvostruke koristi, koristi sa aspekta osiguravača i sa aspekta osiguranika/korisnika usluga osiguranja. Sa aspekta osiguravača to je efikasna analiza unutrašnjih procesa i mogućnosti poboljšanja istitih te efikasna analiza kod donošenja odluka o odštetnim zahtjevima. Sa aspekta osiguranika/korisnika usluga osiguranja to je poboljšanje korisničkog iskustva od samog početka, transparentnosti postupka, brzom i efikasnom dobijanju usluga (prije svega informacija a potom i konačnog rješenja odštetnog zahtjeva).

4. Zaključak

Sve naprijed rečeno nije ništa novo ili nešto o čemu se ne govori i dijelom nešto što već nije u praksi pojedinih društava u BiH ili što se ne planira u budućnosti. Naravno, u zemljama EU ovo je nešto što se podrazumijeva i što se provodi u praksi a kao što je naprijed navedeno već se radi na normiranju oblasti primjene AI putem AI Acta.

Međutim, postavlja se pitanje koliko smo mi u BiH spremni, kako osiguravači tako i osiguranici/korisnici usluga osiguranja, uključiti se u ove procese, svako iz svojih razloga. Osiguravači zbog značajnih promjena u procesima koje moraju promijeniti, pristupa zaposlenih zavisno od njihove starosne i obrazovne strukture (različite generacije) te trenutne ekonomske i finansijske opravdanosti. A s druge strane osiguranici/korisnici usluga osiguranja zbog digitalne pismenosti, također starosne i obrazovne strukture, kao i povjerenja.

Cilj ovog rada nije bio da se analiziraju procesi u osiguranju, predlažu razna rješenja po pojedinim procesima. Za jedan takav rad bi bio potreban multidisciplinarni pristup, mnogo vremena i analiza od strane pravnika, ekonomista, inženjera raznih oblasti kao i mnogih drugih učesnika ovih procesa.

Cilj rada je bio da se otvore neka pitanja i podstaknu reakcije i angažovanje industrije osiguranja u BiH u oblasti primjene umjetne inteligencije.

Ovo je oblast u kojoj ne postoji dovoljno relevantne naučne literature ali postoji veoma dosta članaka u kojima se piše o mogućnostima umjetne inteligencije, njenoj primjeni u različitim sektorima poslovanja, rezultatima primjene, daljem razvoju i normiranju. Na navedenom je ovaj rad i baziran, pored praktičnog iskustva u trenutnim okolnostima u kojima se radi u oblasti osiguranja.

U ovom zaključku se neće ponavljati konstatacije koje su već navedene u radu ali ono što prema mišljenju (može se reći skromnom) te saznanjima koja su dostupna na raznim portalima, bi trebalo da se u budućnosti posveti pažnja jeste:

- Organizovanje okruglih stolova i edukacija u sektoru osiguranja, po uzoru na druge od finasijskog do svih ostalih koji već kroiste usluge umjetne inteligencije u pogledu tehničke primjene i zakonskih mogućnosti i posljedica primjene;
- Inicijative prema zakonodavstvu i regulatornim tijelima u pogledu donošenja propisa i normiranja u oblasti primjen umjetne inteligencije u sektoru osiguranja;
- Što brža implementacija umjetne inteligencije i praćenje trendova u ovoj oblasti.

Umjetna inteligencija će sigurno dovesti do poboljšanja i olakšanja rada društava za osiguranje i njena pojava se ne smije ignorisati niti odgađati. Umjetna inteligencija nije definitivno zamjena za ljudski rad već je, i može biti, samo efikasan alat i pomoć u radu kod rutinskih i analitičkih poslova, dok donošenje odluka i rješenja treba prepustiti profesionalnom i stručnom kadru.

S druge strane najveći izazovi će biti finansijski, normiranje i donošenje propisa iz ove oblasti, prije svega u skladu sa Ai Act-on EU, rad na edukaciji kadrova za sigurnu i efikasnu primjenu, ukazivanje na posljedice korištenja umjetne inteligencije. Ovo je veoma bitno u trenutnim okolnostima nedovoljnog poznavanja ove oblasti i činjenice da nema direktnih propisa iz ove oblasti, posebno u segmentu radnopravnih odnosa, obligacionih odnosa, krivično-pravnih posljedica. Sve ovo u pogledu unutrašnje organizacije društava za osiguranje.

S druge strane, izazovi prema korisnicima osiguranja će biti rad na promociji korištenja umjetne inteligencije kod osiguravanih i njihova edukacija i podsticanje na korištenje prilikom komunikacije sa osiguravačima.

Ova dva procesa su sistem spojenih posuda i moraju se odvijati paralelno da bi se postigao pravi efekat.

Literatura

1. Pozitivni propisi u BiH koji se mogu koristiti kod primjene umjetne inteligencije
2. Internet portali (domaći i inostrani) sa člancima koji tretiraju oblast primjene umjetne inteligencije
3. Praksa u radu u oblasti rješavanja šteta