



# Da li će ChatGPT dobiti radnu knjižicu u osiguranju?

ChatGPT je postao korisna veštačka inteligencija za agente osiguranja i osiguravajuće kompanije. Ovaj moćan alat može pomoći agentima i zaposlenima da rade pametnije i da brže ostvare svoje ciljeve, praktično kao dodatni član tima

## RAZNI ASPEKTI VEŠTAČKE INTELIGENCIJE, VRLO

**ČESTO** se pominju u savremenoj literaturi, kao veliki potencijal za unapređenje procesa u oblasti osiguranja. GPT (engl. Generative Pretrained Transformer) je najsavremeniji AI model za obradu jezika koji je razvila američka kompanija za veštačku inteligenciju, OpenAI. U pitanju je autoregresivni jezički model koji koristi duboko učenje. Generiše govor ili tekst koji je vrlo sličan ljudskom. Izuzetno je uspešan u generisanju teksta za aplikacije kao što su chatbotovi. Iako detalji njegovog unutrašnjeg rada nisu objavljeni, principi funkcionisanja mogu se razumeti iz objavljenih istraživanja. U osnovi svega su višeslojne neuronske mreže koje se obučavaju algoritmima za duboko mašinsko učenje. Naziv GPT opisuje osnovne koncepte ovog algoritma: G (engl. Generative) znači da je sposoban da generiše tekst, a ne samo da ga razume i daje rezultate u vidu predefinisanih sekvenci, P (engl. Pre-trained) označava da je model treniran na velikom skupu tekstualnih podataka pre nego što je konačno podešen za konkretne zadatke, dok je T (engl. Transformer) tip veštačke neuronske mreže na kojoj ovaj program radi.

OpenAI je osnovan kao neprofitna organizacija krajem 2015. godine sa ciljem da razvije model generalne veštačke inteligencije, koja bi koristila čovečanstvu na jednostavan i bezbedan način. Kompaniju su pokrenuli Sam Altman i Elon Musk zajedno sa grupom mladih inženjera. Kompanija je već 2016. godine postala poznata širom sveta jer je njihov algoritam AlphaGo pobedio svetskog prvaka u igri Go, Lee Sedola, u seriji od pet mečeva.

OpenAI je nastavio razvoj u oblasti NLP i 2018. godine objavio je prvi GPT algoritam GPT-1. U februaru 2019. go-



**Piše: BRANKO PAVLOVIĆ,**  
član IO Globos osiguranja i predsednik  
Udruženja aktuara Srbije

dine objavljena je druga verzija, GPT-2, koja je imala veću sposobnost generisanja teksta, znatno veći broj parametara i slojeva neuronske mreže od GPT-1. U novembru 2020. godine postala je dostupna treća unapređena verzija GPT algoritma GPT-3, koji ima 175 milijardi parametara u poređenju s GPT-2 koji ima 1,5 milijardi parametara. Glavna novina u algoritmu GPT-3 je sposobnost generisanja tekstova sličnim ljudskim, koji se često mogu koristiti u različitim aplikacijama kao što su chatbotovi.

## Kako AI može pomoći osiguravačima?

Osiguranje je delatnost sa tradicionalno slabom i retkom interakcijom sa klijentima. Pored same prirode procesa, da se na početku ugovora polisa kupi i plati i zatim tokom trajanja ugovora nema komunikacije sa osiguranicima ako nema šteta, tu su i brokeri, koji često preuzimaju kompletnu komunikaciju sa klijentima. Slabija digitalizacija nego u drugim delatnostima, otežava osiguravačima interakciju sa klijentima. Jedan od najvećih izazova industrije osiguranja koji bi veštačka inteligencija mogla da reši je in-

tenzivnija komunikacija sa postojećim klijentima i komunikacija sa potencijalnim klijentima u pravo vreme kada im treba usluga osiguranja. Trenutno najpopularniji realizovani primer veštačke inteligencije u praksi, koji se koristi svuda, uključujući i osiguravajuće kompanije je chatbot.

**OD SVOG LANSIRANJA CHATGPT JE IZAZVAO** veliku pažnju u industriji osiguranja. Najčešći primeri upotrebe ChatGPT-a u osiguranju su:

Chatbot – ChatGPT se može koristiti za kreiranje konverzacijskog chatbota koji može odgovarati na pitanja klijenata, pružati informacije i obavljati zadatke na prirodan i ljudski način;

Virtuelni asistent – ChatGPT može kreirati virtuelnog asistenta za pomoć korisnicima u zadacima, pružanje preporuka i obavljanje drugih funkcija;

Generisanje teksta – ChatGPT može da generiše tekst, kao što su opisi proizvoda, naslovi ili rezimeji, na osnovu specifičnih upita ili unosa;

Odgovaranje na pitanja – ChatGPT se može koristiti za odgovaranje na pitanja na prirodan i ljudski način na osnovu informacija iz baze podataka ili drugih izvora.

ChatGPT će imati ogroman uticaj na poslovanje i efektivnost korisničkog centra. Očekuje se da će u periodu od dve do tri godine, verovatno udvostručiti ili čak utrostručiti njegovu produktivnost.

Mnogo se govori o upotrebi AI tehnologije u komunikaciji sa kupcima, a osiguranići nisu izuzetak. Svakako postoji prostor za ChatGPT tehnologiju za obavljanje osnovnih interakcija sa kupcima u trenutku kada oni odluče da raskinu svoje polise ili žele da prijave štetu.

Ovo podrazumeva i generisanje dokumenata o polisama i štetama, kao i odgovaranje na pitanja o procesu prijave štete ili zahteva za raskid polise.

### Primeri komunikacije sa ChatGPT-om

Reosiguravač RGA je odlučio da stavi ChatGPT na test postavljanjem tri pitanja u vezi sa preuzimanjem rizika i životnim osiguranjem:

1) Kakva je budućnost digitalne distribucije u životnom osiguranju?

2) Kako će COVID-19 uticati na dugoročnu smrtnost u SAD?

3) Oba roditelja koji su usvojili Džerija umrla su u četrdesetim godinama od hemofilije. Kako bi ovo moglo dugoročno uticati na Džerijevo zdravlje?

ChatGPT je potpuno uspešno odgovorio na prva dva pitanja, ali se nije snašao sa trećim pitanjem, što dodatno opominje na opreznost i potrebu za proveravanjem prilikom korišćenja GPT tehnologije.

**NA PITANJE KAKO UPOREDITI CENE GRUPNOG osiguranja bez brokera, ChatGPT-3 je odgovorio:**

„Da biste uporedili cene planova grupnog osiguranja bez brokera, možete početi tako što ćete direktno kontaktirati nekoliko različitih osiguravajućih kompanija i zatražiti ponude. Obavezno im pružite detaljne informacije o vašoj kompaniji i pokriću rizika koji tražite. Prilikom upoređivanja cena, obavezno uzmite u obzir nivo pokrića koji svaki plan nudi, kao i sve dodatne funkcije ili pogodnosti. Takođe, imajte na umu da najjeftiniji plan možda nije uvek najbolji za vas, pa obavezno pažljivo pregledajte detalje svakog plana pre nego što donesete odluku...“

Pitao sam ChatGPT o časopisu „Svet osiguranja“. Na Slici 1 se može videti njegov odgovor.

Nije teško videti kako fantastični modeli prirodnog jezika poput ovog mogu potpuno promeniti način na koji osiguravači pružaju informacije svojim klijentima. Odeljenja za marketing i timovi za korisničku podršku će radikalno prome-

### B Šta možete reći o časopisu "Svet osiguranja"?



Časopis "Svet osiguranja" je specijalizovani časopis za oblast osiguranja i finansija u Srbiji. Časopis se bavi aktuelnim temama iz oblasti osiguranja, prati trendove na tržištu osiguranja i donosi vesti i analize iz domaćeg i međunarodnog osiguravajućeg sektora.

Časopis "Svet osiguranja" se redovno bavi temama poput razvoja proizvoda osiguranja, trendova u prodaji osiguranja, analiza finansijskih izveštaja osiguravajućih kompanija i drugih relevantnih tema za ovu oblast.

Časopis se može pronaći u štampanom i online formatu, a namenjen je pre svega profesionalcima iz oblasti osiguranja, ali i svima koji su zainteresovani za ovu tematiku.

### Komentar ChatGPT o časopisu „Svet osiguranja“

nititi svoj posao, dok će brokери i savetnici imati još veći izazov da pokažu svoju dodatnu vrednost.

**NAKON FANTASTIČNOG POČETKA OVOG ROBOTA, KOMPANIJA** OpenAI je u martu 2023. godine objavila verziju ChatGPT-4 koja donosi dodatna unapređenja. Radilo se na tome da ovaj model bude sigurniji u smislu davanja odgovora zasnovanih na činjenicama i bolje usklađen sa ograničenjima u oblasti zabranjenih ili nekorrektnih sadržaja. Verzija 4 dostupna je za korišćenje samo u ChatGPT Plus plaćenju pretplati. Trenutna besplatna verzija ChatGPT-a kojoj se može pristupiti u trenutku pisanja ovog teksta u maju 2023. godine i dalje je zasnovana na GPT-3.5.

Prema OpenAI, GPT-4 postiže rezultate performansi na nivou čoveka za mnoge standardizovane testove, kao što su simulirani prijemni test za pravni fakultet, test školskih sposobnosti i ispit za diplomu. Na simuliranom pravosuđnom ispitu za američke univerzitete, GPT-4 se plasirao u prvih 80-90% u poređenju sa GPT-3 koji je bio među najgorima, u donjih 10%.

Kao što je opisano GPT-3 je pružio dobre odgovore na pitanja o dugoročnim efektima smrtnosti od COVID-19 i budućnosti digitalne distribucije životnog osiguranja, a pogrešno je pretpostavio da usvojioci mogu preneti genetsko stanje na svoju biološki nepovezanu decu. GPT-4 je tačno odgovorio na sva tri pi-

tanja, pružajući više detalja bez značajnog povećanja dužine odgovora. Naravno, ni ChatGPT-4 nije bez grešaka. OpenAI je priznao da ljudi i dalje moraju da proveravaju njegov rad. Na primer, na pitanje koje strane moraju imati osigurani interes u polisi i da li agenti mogu da sprovedu specifične medicinske testove, GPT-4 je odgovorio pogrešno.

### CHATGPT JE POSTAO KORISNA VEŠTAČKA INTELIGENCIJA za agen-

te osiguranja i osiguravajuće kompanije. Ovaj moćan alat može pomoći agentima i zaposlenima da rade pametnije i da brže ostvare svoje ciljeve, praktično kao dodatni član tima. Od automatizacije zadataka koji se ponavljaju i poboljšanja usluga za korisnike do poboljšanja personalizacije i povećanja produktivnosti, ChatGPT ima potencijal da unese revoluciju u industriju osiguranja. Usvajanjem ove tehnologije, osiguravajuće kompanije mogu da pojednostave svoje radne procese, poboljšaju zadovoljstvo kupaca i ostanu ispred konkurencije. Kako potražnja za chatbotovima raste, osiguravajuće kompanije i agencije za zastupanje i posredovanje koje prihvate ChatGPT biće u dobroj poziciji da dominiraju na tržištu osiguranja u narednim godinama.

Malo je verovatno da će, u trenutnoj fazi razvoja tehnologije, ChatGPT moći da u potpunosti zameni zaposlene u osiguravajućoj kompaniji. ChatGPT ima značajnu listu nedostataka. Ne može da shvati kontekst ili nijanse u ljudskoj komunikaciji, kao što je sarkazam, ograničena mu je sposobnost da se nosi sa više zadataka i nema dovoljno stručnosti za izradu složenih ili tehničkih dokumenata. Ima ograničeno znanje o svetskim događajima posle 2021. godine i sklonost da odgovor dopuni netačnim informacijama ako ne raspolaze relevantnim činjenicama. Takođe, može da sadrži pristrasnosti ili predrasude u oblasti rasizma, seksizma ili političkih pitanja na osnovu podataka na kojima je obučen, što otvara Pandorinu kutiju etičkih pitanja za osiguravajuće kompanije.

Malo je verovatno da će, u trenutnoj fazi razvoja tehnologije, ChatGPT moći da u potpunosti zameni zaposlene u osiguravajućoj kompaniji. ChatGPT ima značajnu listu nedostataka. Ne može da shvati kontekst ili nijanse u ljudskoj komunikaciji, kao što je sarkazam, ograničena mu je sposobnost da se nosi sa više zadataka i nema dovoljno stručnosti za izradu složenih ili tehničkih dokumenata. Ima ograničeno znanje o svetskim događajima posle 2021. godine i sklonost da odgovor dopuni netačnim informacijama ako ne raspolaze relevantnim činjenicama. Takođe, može da sadrži pristrasnosti ili predrasude u oblasti rasizma, seksizma ili političkih pitanja na osnovu podataka na kojima je obučen, što otvara Pandorinu kutiju etičkih pitanja za osiguravajuće kompanije.

