



Panelisti, publika i ChatGPT na istom zadatku

Održan jedinstven panel na kojem su ravnopravni učesnici bili ChatGPT i publika

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



U OKVIRU GLAVNOG PROGRAMA SORS-A 2025 imao sam čast i zadovoljstvo da budem moderator panel diskusije „Veštačka inteligencija

i inovacije“. Panelisti su bili Sanja Avramović iz Wiener Städtische osiguranja, Branislav Tomić iz Sava neživotnog osiguranja, Amir Zubović iz Euroherc osiguranja i dr Migdat Hodžić osnivač i CTO američke kompanije Arti Analytics. Panelisti su ostavili i jednu praznu stolicu za virtuelnog učesnika ChatGPT-a, kome sam unapred postavio ista pitanja kao i panelistima i publici i čitao njegove odgovore kada je dolazio na red na panelu.

ChatGPT, verzija GPT-4 turbo, kompanije OpenAI, model je koji koristi duboko učenje za kreiranje koda, poezije i drugih sličnih jezičkih i pismenih zadataka. Ova verzija je dodatno unapređena i između ostalog raspolaže ažurnim informacijama, što prethodna verzija nije imala. Tako nije prvi te vrste, on je prvi koji stvara sadržaj koji se gotovo ne razlikuje od onih koje stvaraju ljudi.

Šta kažu ljudi, a šta ChatGPT?

Panel je organizovan pomoću Slido aplikacije. Prvo je organizovana demonstracija Tjuringovog testa za publiku. To je mera sposobnosti mašine da pokaže inteligentno ponašanje koje se ne razlikuje od ljudskog. U ovom testu, ljudski procenitelj komunicira i sa mašinom i sa čovekom preko računarskog interfejsa. Ako procenitelj ne može pouzdano da razlikuje odgovore mašine i čoveka, onda se kaže da je mašina prošla test i pokazala inteligenciju nalik čoveku. Potrebno je



da mašina zavara samo 30 odsto ispitivača da bi prošla test. Postavio sam sledeće pitanje ChatGPT-u i panelistima mejlom: „Koji je najvažniji aspekt poverenja u osiguranje?“ ChatGPT je odgovorio: „Za mene je najvažniji aspekt poverenja u osiguranje to da znaš da će neko biti tu kada ti najviše treba. Ne samo u tehničkom smislu, nego ljudski – da ti veruju, da ne moraš da se boriš za nešto što si već platio, da te ne ostave samog u problemu. U suštini, poverenje se gradi kroz iskustvo, a ruši u jednom potezu“, što je prepoznalo kao veštačku inteligenciju samo 33 odsto publike. Dvotrećinska većina je mislila da je sledeći odgovor, koji je u stvari dao Branislav Tomić, delo veštačke inteligencije: „Ako se uzme definicija da je aspekt pojavnog oblika nečega, onda bi najvažniji aspekt poverenja bio sama polisa, ili još bolje, plaćena premija. Ako reč

‘aspekt’ u ovom kontekstu označava tačku gledišta onda je jasno da je ‘poverenje u osiguranje’ objekat, a da tačku gledišta mogu imati učesnici na tržištu osiguranja. Iz perspektive klijenta, najvažniji aspekt poverenja u osiguranje je pouzdanost u isplati štete.“ Očigledno, ChatGPT je vrlo uspešno prošao Tjuringov test.

Sedam važnih pitanja

Zatim sam postavio sedam pitanja publici pomoću aplikacije Slido. Publika je glasala za jedan od ponuđenih odgovora pomoću svojih mobilnih telefona. Posle završetka glasanja, panelisti i ChatGPT su davali svoje mišljenje o svakom pitanju i komentarisali odgovor publike. Na kraju, ChatGPT je postavio jedno pitanje panelistima.

Na prvo pitanje „Kada će po Vašem mišljenju početi masovnija primena ve-

štačke inteligencije u osiguravajućim kompanijama u regionu?“, velikom većinom glasova publike je pobedio odgovor „u narednih sedam godina“. Migdat je izdvojio mišljenje i procenio da je čak i sledeći odgovor po izboru publike „u naredne tri godine“ previše i da će se to desiti brže.

Na sledeće pitanje „Koja oblast veštačke inteligencije Vam se čini najperspektivnijom za primenu u osiguravajućim kompanijama?“ velika većina publike je glasala za odgovor „veliki jezički modeli (GPT)“, dok ChatGPT nije glasao za sebe. Izabrao je „mašinsko učenje“ uz komentar da je osiguranje zasnovano na podacima: procena rizika, detekcija prevara, segmentacija klijenata, dinamičko određivanje cena, a sve su to problemi koje mašinsko učenje rešava izuzetno efikasno.

Na pitanje „U koji proces u osiguravajućoj kompaniji biste radije uključili veštačku inteligenciju?“, publika je mogla da bira između samo dve opcije „prodaja“ i „štete“ i tesno je pobedila „prodaja“. Sanja je prokomentarisala da bi kao aktuar više volela da to budu štete, ali je očekivano da će proizvesti ipak biti prvi.

Pobednički odgovor na pitanje „Koji ESG izazov smatrate za najveći u primeni veštačke inteligencije?“, po mišlje-



nju publike je „S (zamena ljudi na poslovima, diskriminacija u zapošljavanju)“. ChatGPT se složio s publikom uz komentar da je osiguranje sektor koji tradicionalno zapošljava veliki broj ljudi u administraciji, korisničkoj podršci i obradi podataka, upravo one poslove koje AI može najbrže preuzeti. Iako AI može povećati efikasnost, neophodno je pažljivo upravljati tranzicijom radne snage kroz

prekvalifikaciju i osnaživanje zaposlenih za nove uloge. Pored toga, rizik od diskriminacije u automatizovanom odlučivanju, bilo kod zapošljavanja ili obrade klijenata, dodatno naglašava potrebu za odgovornom upotrebom i nadzorom AI sistema.

Poslednje pitanje za publiku je bilo: „U kojoj oblasti osiguranja smatrate da inovacije imaju najveći potencijal za primenu?“ Publika nije mogla da se odluči i odgovori „proizvodi“ i „tehnologija“ su dobili podjednak broj glasova. Amir je ovog puta istakao važnost podataka na kojima se treniraju modeli kao osnovu za sve ostalo.

Na kraju, ChatGPT je postavio sledeće pitanje panelistima: „Da li smatrate da će veštačka inteligencija u budućnosti doprineti većoj finansijskoj inkluziji u osiguranju – na primer, kroz jeftinije i personalizovane proizvode za ranije zanemarene grupe građana?“

Svi panelisti su bili prilično skeptični, dok su Sanja i Branislav smatrali da će se dogoditi potpuno suprotno.

Ovim putem se zahvaljujem panelistima i publici, a naročito organizatorima ovogodišnjeg SorS-a, koji su mi omogućili da moderiram panel u kome su aktivno učestvovali panelisti, ChatGPT i publika, zbog čega je bio znatno dinamičniji i za publiku interesantniji od standardne diskusije na panelima.



Reč više o panelistima

Sanja Avramović, diplomirani inženjer telekomunikacija, završila je Elektrotehnički fakultet. Karijeru je započela u Wiener Stadtische osiguranju Beograd u IT-ju. Ubrzo je stekla licencu ovlašćenog aktuara. Imenovani je aktuar društva za osiguranje, kao i društva za reosiguranje Wiener Re. Pored toga, obavlja funkciju direktora Sektora za neživotna osiguranja.

Branislav Tomić je diplomirao je na Fakultetu organizacionih nauka u Beogradu. Stekao je međunarodnu licencu PMP za upravljanje projektima. Počeo je IT karijeru u Delta osiguranju. Trenutno obavlja funkciju direktora IT sektora u Sava osiguranju u Beogradu.

Amir Zubović je direktor Sektora za informacione tehnologije u Euroherc osiguranju u Sarajevu. IT karijeru u delatnosti osiguranja je počeo u Bosna osiguranju u Sarajevu.

Dr Migdat Hodžić je završio Elektrotehnički fakultet u Banja Luci i doktorirao elektrotehniku i primenjenju matematiku na Santa Clara University (Kalifornija, SAD). Objavio je veliki broj naučnih radova u međunarodnim publikacijama i ima nekoliko patenata u SAD. Predavao je primenjenju matematiku i elektrotehniku na Univerzitetu Santa Klara i sada je gostujući redovni profesor na Internacionalnom univerzitetu u Sarajevu.

