



Koga će osiguravači brže dočekati, AI ili Godoa?

Važno je pažljivo razmotriti kako nove tehnologije mogu biti primenjene u osiguranju, a da se pritom očuva princip pravednosti i dostupnosti osiguranja za sve korisnike



VEŠTAČKA INTELIGENCIJA I ANALIZA VELIKIH KOLIČINA podataka, uprkos velikim očekivanjima u poslednjih godinu – dve, još uvek nisu

promenile način na koji funkcioniše industrija osiguranja. U praksi se za sada sreće ograničena primena veštačke inteligencije u delatnosti osiguranja kroz primenu softverskih robota u administraciji, jezičkih modela koji koriste duboko učenje u ChatBotovima kontakt centara, obrade slika u štetama, sprečavanju prevara, itd. Iako se godinama očekivalo da će nove tehnologije omogućiti precizno određivanje rizika za svakog pojedinca i time potpuno personalizovane polise osiguranja, u praksi se to nije dogodilo u meri u kojoj se predviđalo. Ključno pitanje je da li je to znak neuspeha tehnologije ili je reč samo o sporijem razvoju nego što se očekivalo.

Koncept personalizovanog osiguranja podrazumeva da bi cena osiguranja bila prilagođena svakoj osobi na osnovu njenog ponašanja, životnih navika ili drugih podataka koji mogu ukazivati na rizik. Na primer, vozači koji voze pažljivo mogli bi da plaćaju nižu cenu kasko osiguranja i osiguranja od autoodgovornosti, dok bi osobe sa zdravijim načinom života imale povoljnije zdravstveno i životno osiguranje. Zahvaljujući savremenim tehnologijama, poput pametnih telefona, senzora i drugih digitalnih uređaja, moguće je prikupljati velike količine podataka o ponašanju ljudi, što bi teoretski omogućilo veoma precizne procene rizika.

Postoje brojni razlozi zbog kojih se takav sistem sporije razvija. Jedan



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

od najvažnijih razloga je sama priroda osiguranja. Osiguranje tradicionalno funkcioniše na principu deljenja rizika među velikim brojem ljudi. Ako bi se rizik potpuno individualizovao, taj kolektivni princip bi bio oslabljen, jer bi svaka osoba plaćala cenu koja tačno odgovara njenom riziku, odnosno bilo bi ugroženo važenje „zakona o velikim brojevima“ na kome se osiguranje zasniva. Tradicionalni tehnički elementi osiguranja: slučajnost događaja, maksimalna šteta, prosečna šteta po događaju, vremenski period između dva događaja, itd. nestaju iz fokusa osiguravača i zamenjuju se analizom različitih parametara jednog konkretnog osiguranika.

Drugi razlog je sporost promena u samoj industriji. Osiguravajuće kompanije često koriste tradicionalne modele procene rizika i nisu uvek spremne da uvedu radikalne tehnološke promene.

Pored toga, za preciznu personalizaciju potrebno je prikupljati veliku količinu podataka o korisnicima, što može izazvati probleme u vezi sa privatnošću, regulativom GDPR i zaštitom podataka. S druge strane, mnogi korisnici nisu spremni da dele lične podatke ili da koriste uređaje koji prate njihovo ponašanje.

Još jedan problem predstavlja složenost algoritama veštačke inteligencije, jer je ponekad teško objasniti na osnovu čega je algoritam doneo određenu odluku. To može izazvati nepoverenje kod korisnika i regulatornih institucija. Regulativa EU iz 2024. godine, uspostavlja transparentnost kao jedan od osnovnih principa veštačke inteligencije i zahteva od sistema veštačke inteligencije objašnjenja u vezi sa njihovim načinom rada i rezultatima koje proizvode.

Pored tehnoloških i ekonomskih prepreka, postoje i važna etička i društvena pitanja. Potpuna personalizacija osiguranja mogla bi dovesti do situacije u kojoj bi pojedini ljudi plaćali izuzetno visoke premije ili čak bili u situaciji da nijedna osiguravajuća kompanija ne želi da sa njima zaključi ugovor o osiguranju. Na taj način bi se mogle produbiti društvene nejednakosti.

Ipak, kašnjenje primene personalizacije osiguranja uz pomoć veštačke inteligencije nije neuspeh, već proces koji se razvija sporije nego što se očekivalo. Razlog za to nisu samo tehnološka ograničenja, već i društveni, etički i institucionalni faktori. Zbog toga je važno pažljivo razmotriti kako nove tehnologije mogu biti primenjene u osiguranju, a da se pritom očuva princip pravednosti i dostupnosti osiguranja za sve korisnike.

