

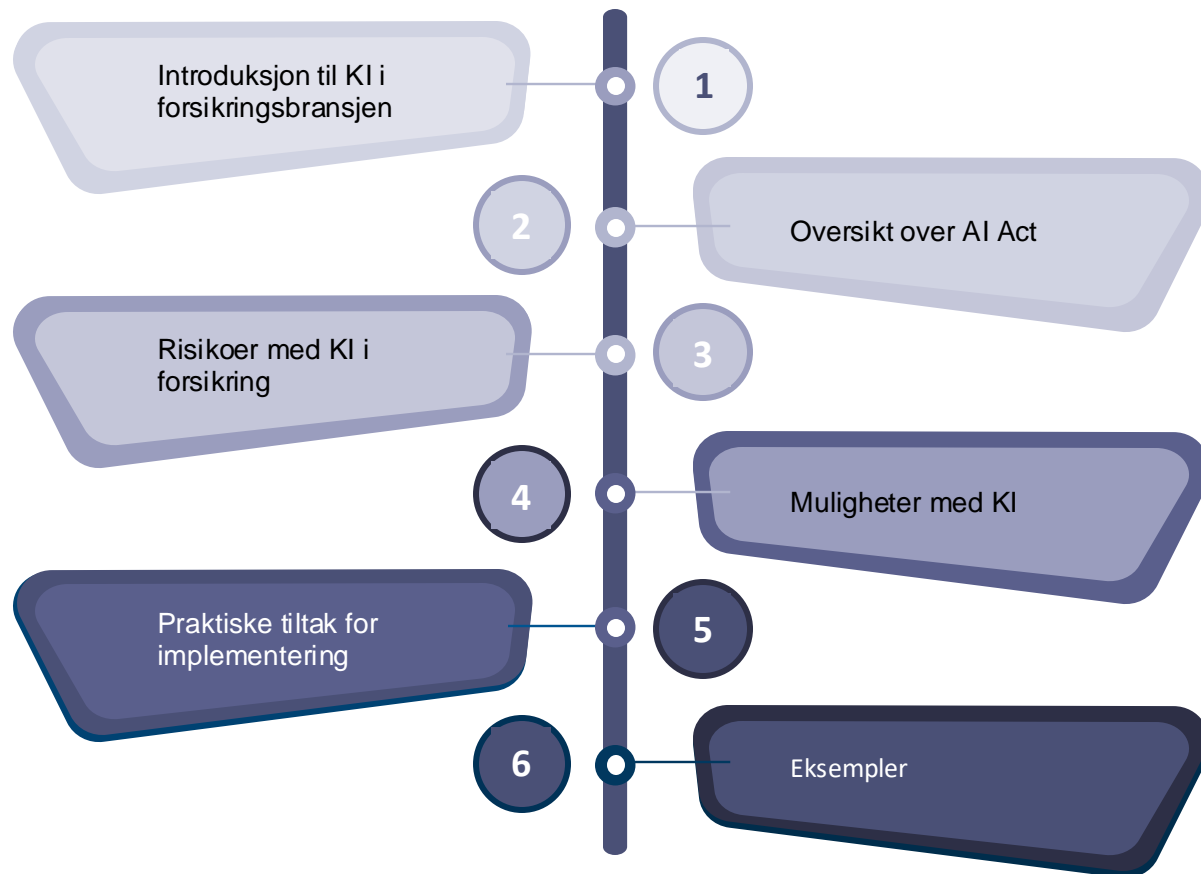
AI/KI: Risikoer og muligheter med AI Act – Hva betyr EUs KI-lover for forsikringsbransjen?

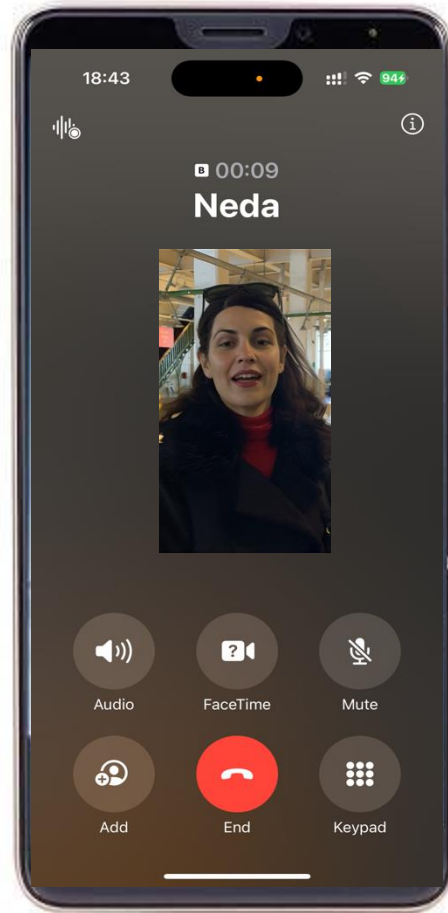
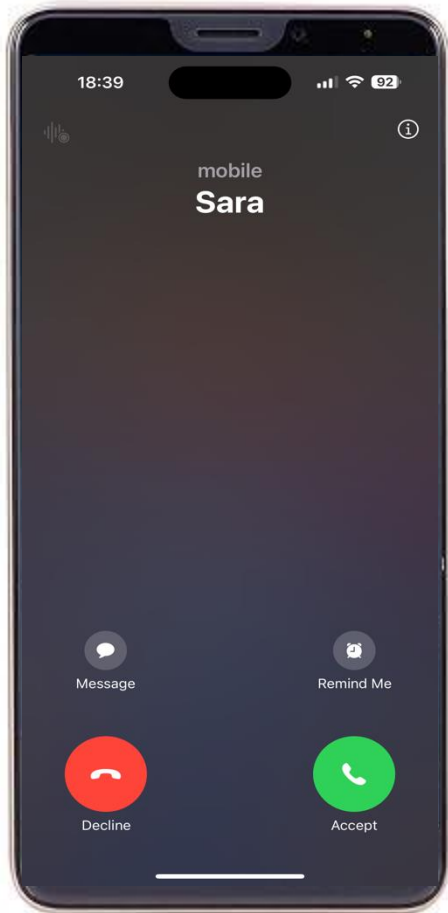
Forsikringkonferanse 2025

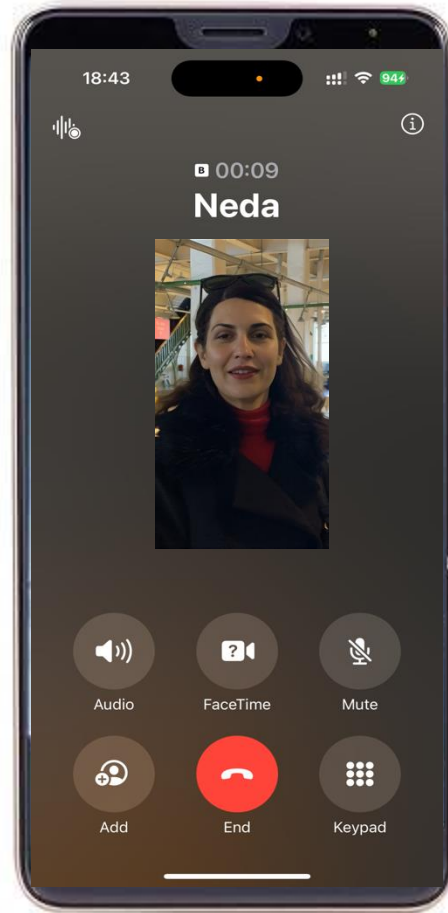
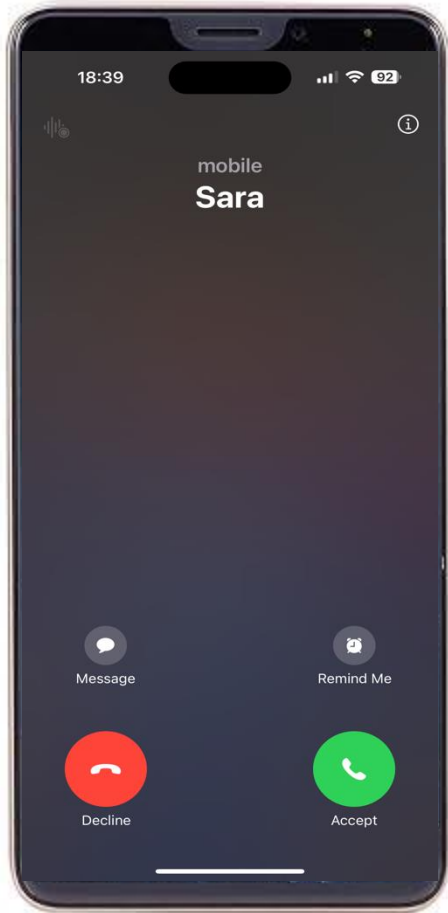
Neda Maria Kaizumi,
Customer Executive Norwegian Banks, TietoEvry



Agenda







Kunstig Intelligens (KI)

Hva er KI?

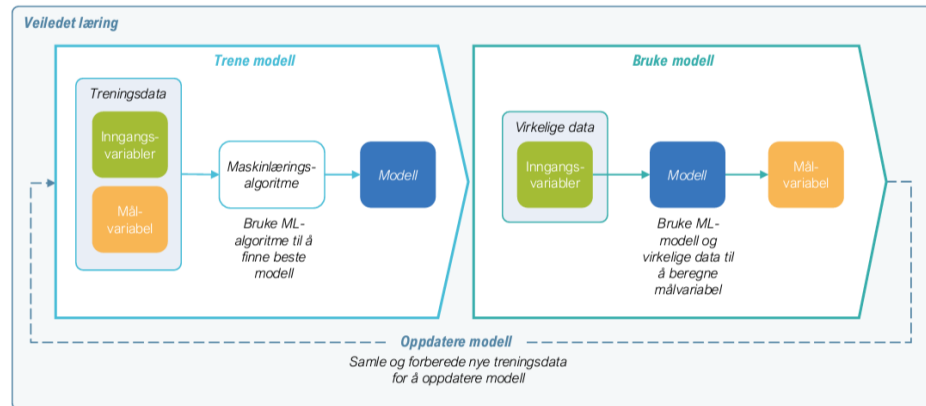
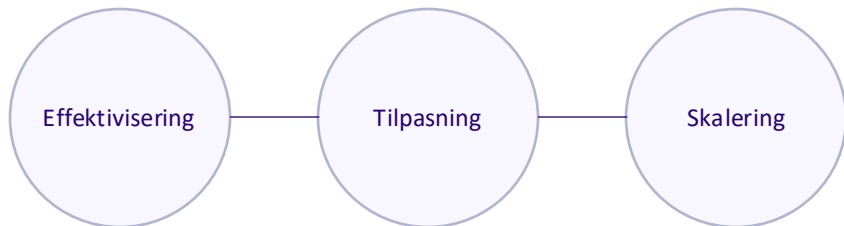
- simulerer menneskelig intelligens for å utføre oppgaver som læring, problemløsning, og beslutningstaking.

Hvordan brukes det I forsikring sammenheng?

1. Skadebehandling
2. Risikoanalyse
3. Forebygging av svindel:
4. Kundekommunikasjon



Hvorfor er KI en game-changer?



Trender i KI og forsikring

1. Automatisering av prosesser

2. Prediktiv analyse

3. Personalisering av
forsikringsprodukter

4. Forebygging fremfor reparasjon

5. Utvikling av nye tjenester

Kunder

Generelle løsninger

	Bank	Skadeforsikring	L&P	Bank og forsikring totalt
Chatbots	62%	38%	50%	52%
Neste beste handling	77%	50%	17%	56%
Prediksjon av kundeavgang	38%	25%	17%	30%
Personalisering av digitale kanaler basert på KI	54%	13%	17%	33%
Kundesegmentering basert på KI	46%	38%	17%	37%
Sentimentanalyse	23%	25%	0%	19%
RPA/Automatisering	69%	50%	50%	59%
	<i>Bransjespesifikke løsninger</i>			
KI til etterlevelse og svindeldeteksjon	77%	75%	0%	59%
KI til prising av forsikring eller lån	23%	63%	17%	33%
Automatisert innvilgelse av lån eller forsikring, inkludert oppgjør	8%	50%	33%	26%
Bildegjenkjenning	54%	13%	0%	26%

© PA Knowledge Limited

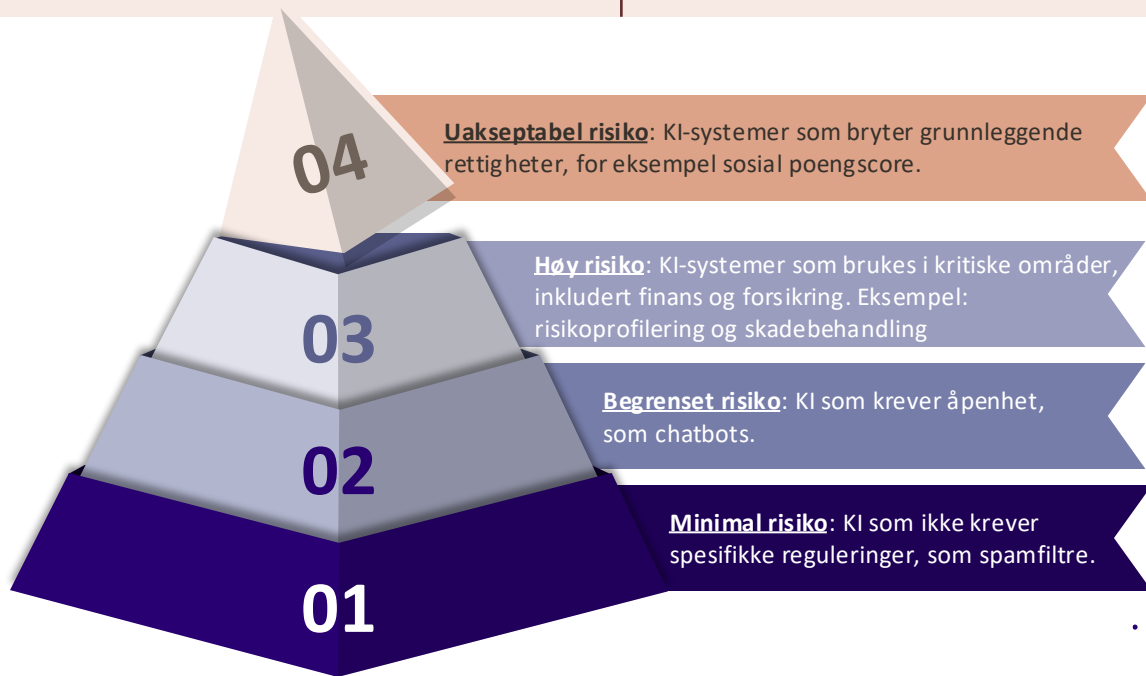
Hva er AI/KI Act?

1 AI Act er EUs foreslåtte lovgivning for å regulere utvikling og bruk av kunstig intelligens.

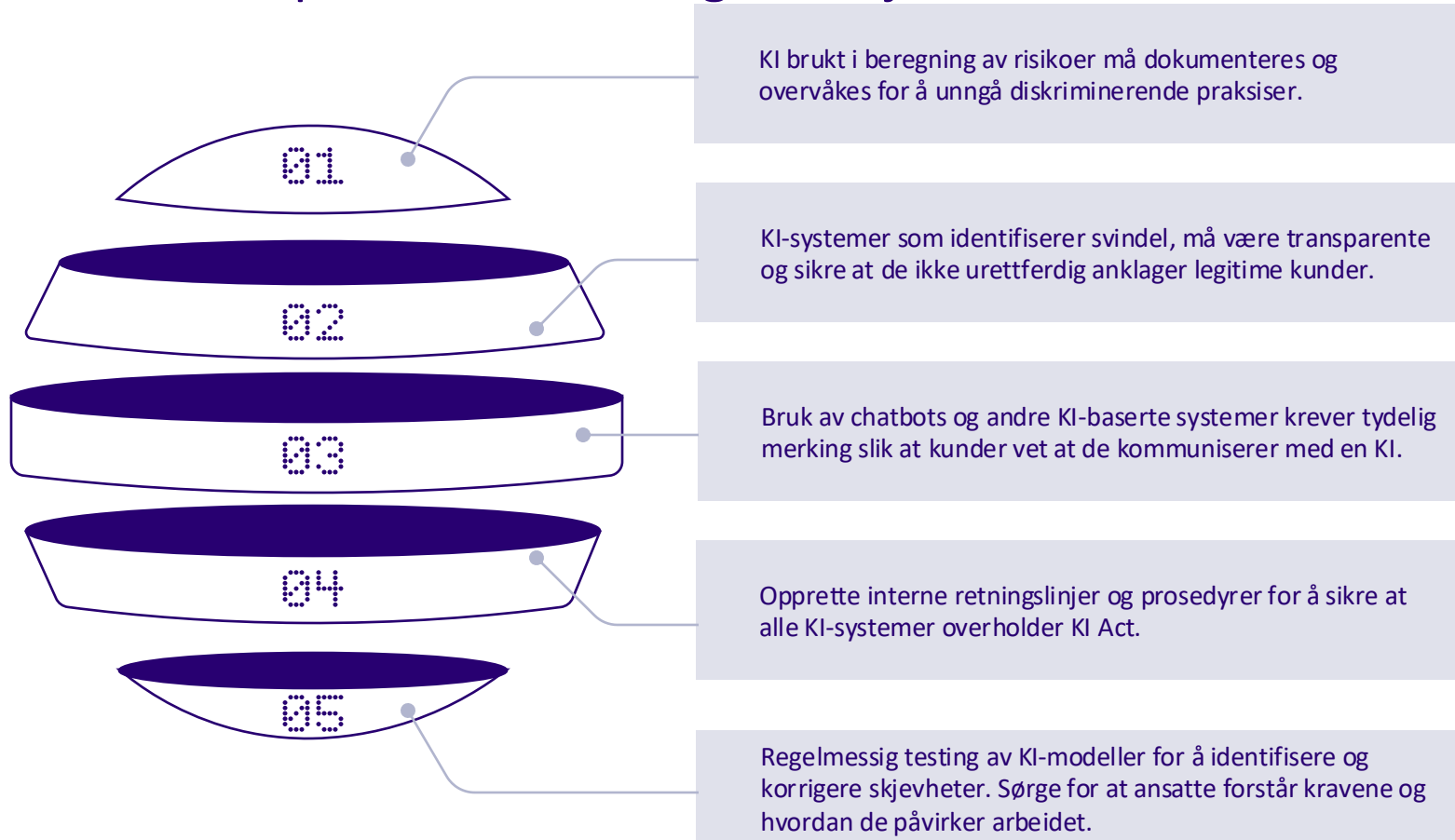
2 Formålet er å balansere innovasjon med etiske, juridiske og sikkerhetsmessige hensyn.

3 AI Act er ikke bare et juridisk rammeverk; det er et verktøy for å bygge tillit i en teknologisk verden.

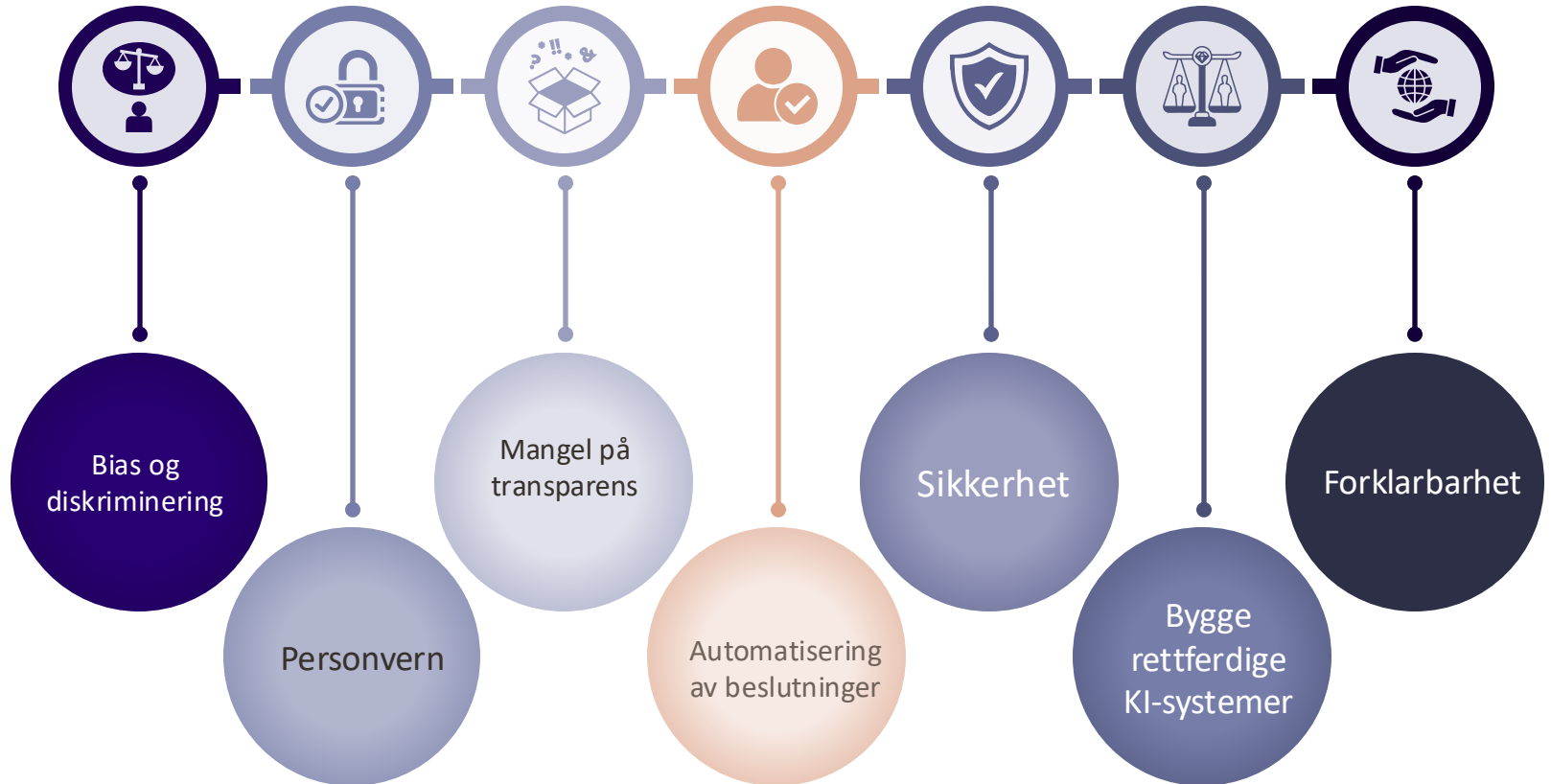
4 Den første omfattende loven av sitt slag, som definerer hvordan KI skal brukes ansvarlig i ulike bransjer



Hvordan KI Act påvirker forsikringsbransjen!



Etiske spørsmål og ansvar ved bruk av KI i forsikring



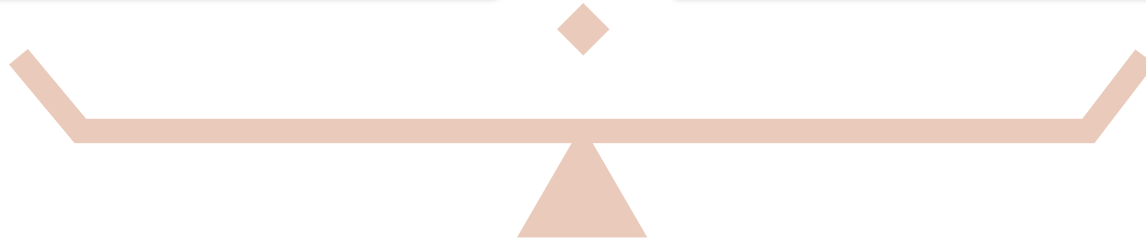
Fordeler og utfordringer med KI i forsikring



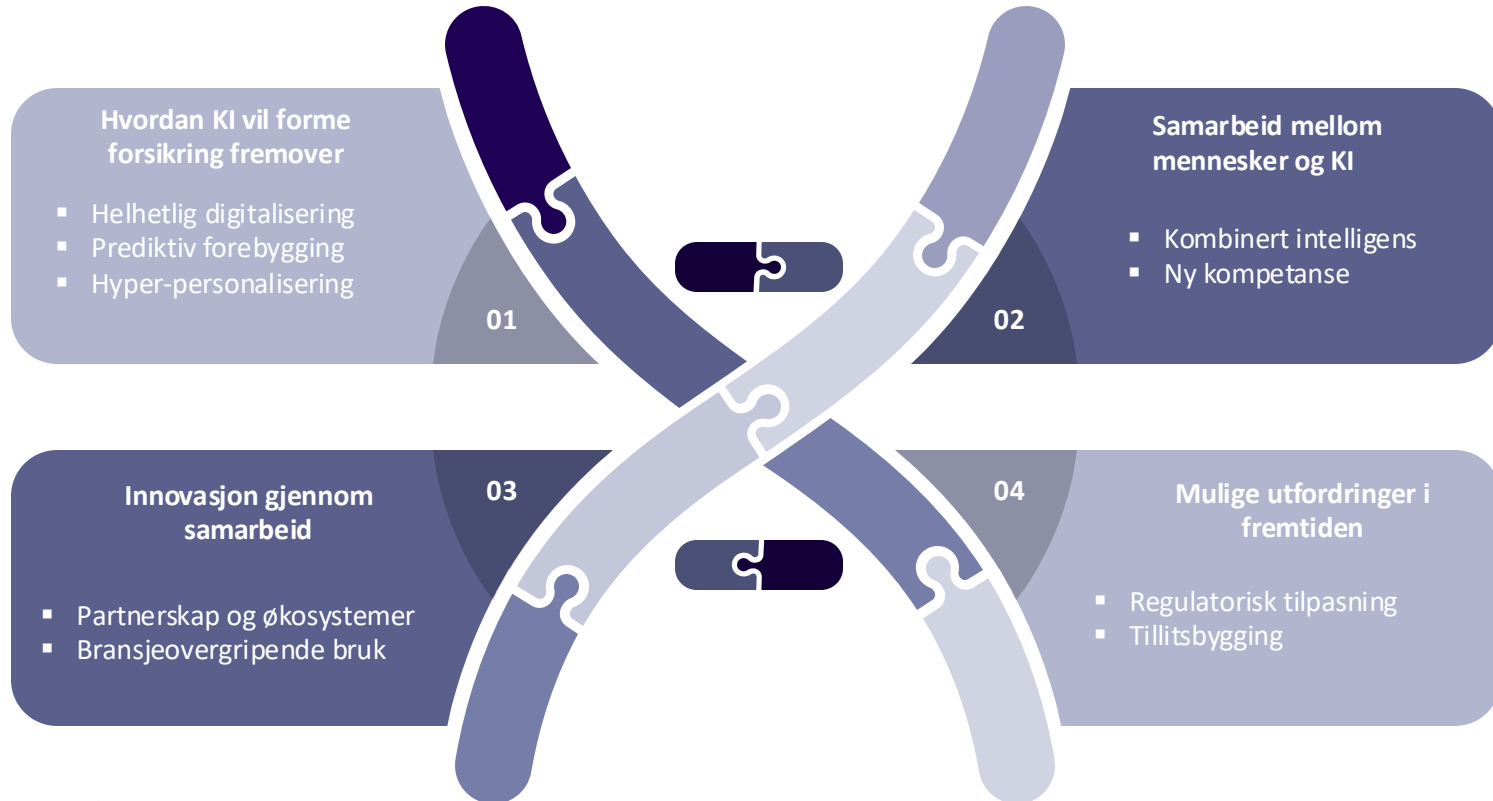
1. Effektivisering av prosesser
2. Forbedret kundetilpasning
3. Bedre risikoanalyse
4. Forebygging av svindel



1. Etiske og juridiske utfordringer
2. Manglende transparens
3. Implementeringskostnader
4. Avhengighet av data



Fremtiden for KI i forsikring



Hvordan forberede forsikringssselskapene på AI Act?

01. PRE-STUDY

Forståelse av AI Acts krav



- Utdanning og opplæring
- Kartlegg eksisterende KI-løsninger

02. Struktur

Implementere compliance-struktur



- Opprette et AI compliance-team
- Dokumentasjon og transparens
- Testing og overvåking

03. Integrasjon

Integrasjon av etiske retningslinjer



- Bygg et etisk rammeverk
- Opplæring i etikk

04. Kommunikasjon

Kommunikasjon og kundetillit



- Bygg tillit med kundene
- Tydelig merking av KI-bruk

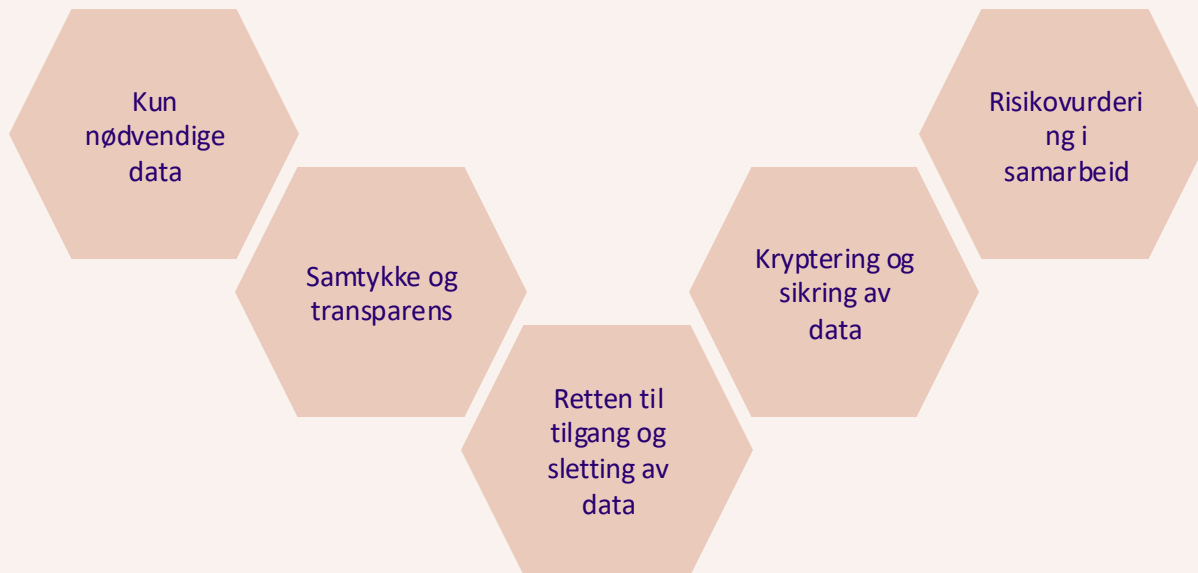
05. Investering

Investering i teknologi og ressurser



- Teknologisk infrastruktur
- Samarbeid med eksperter

GDPR og datasikkerhet i forsikring med KI



Transparens og forklarbarhet



Kundens rett til forståelse

- KI-systemer bør være designet slik at kunder kan få innsikt i hvordan beslutningene som påvirker dem er blitt tatt. Dette er viktig for å bygge tillit og sikre at kunder føler at de blir behandlet rettfærdig.
- Eksempler: Forklaring på hvorfor en kunde fikk høyere premie på en forsikring basert på risikovurderinger som benytter KI.

Forklarbarhet som en regulatorisk krav

- AI Act krever at beslutninger fra KI-systemer skal kunne forklares på en enkel og forståelig måte. Forsikringsselskaper må utvikle systemer som kan gi klare, transparente forklaringer på KI-beslutninger, spesielt når det gjelder beslutninger som kan påvirke kunden negativt.
- Eksempler: En forklaring på hvordan en KI-modell vurderer skadehistorikk og beregner erstatning.

Bruk av forklarbare KI-modeller

- Implementering av "forklarbare AI"-teknologier (XAI) som kan gi innsikt i hvordan en algoritme har kommet fram til en beslutning.
- Eksempler: Bruk av prediktive modeller der risikovurdering kan forklares i et språk som er lett å forstå for både kunder og regulatorer.

Kontinuerlig overvåking



Risikovurdering og justering av KI-modeller

- KI-systemer krever kontinuerlig overvåking for å sikre at de fungerer som tiltenkt, uten å utvikle skjevheter eller feil over tid. Det er viktig at disse systemene kan justeres basert på ny informasjon og endringer i regulatoriske krav.
- Eksempler: Justering av risikomodeller som benytter seg av sanntids data som kan endre risikobildet.

Automatisert overvåking og rapportering

- Automatiserte systemer for å overvåke ytelsen til KI-systemer kan hjelpe med å oppdage eventuelle avvik i sanntid. Dette kan inkludere å spore uvanlige mønstre i data eller uforutsette beslutninger som kan indikere et problem.
- Eksempler: Bruk av dashboard for kontinuerlig overvåking av KI-modellens nøyaktighet, rettferdighet og risiko.

Bruk av kontrollsystemer for å oppdage avvik

- Ved å bruke kontrollsystemer som kan analysere atferd og resultater fra KI-modeller, kan forsikringselskaper raskt oppdage og korrigere eventuelle avvik som kan påvirke kundene.
- Eksempler: Overvåkingssystemer som varsler om avvik i skadebehandling, som kan indikere en skjevhet i KI-modellen.

Tverrfaglig samarbeid og praktiske for ansatte



Felles forståelse og målsetting

- Et tverrfaglig samarbeid mellom ulike fagdisipliner er avgjørende for vellykket implementering av AI Act. Teknologer, jurister og forsikringsspesialister må jobbe sammen for å sikre at KI-løsningene er både teknisk effektive og juridisk i samsvar med reguleringene.
- Eksempler: Juridiske eksperter som jobber tett med teknologiteamene for å implementere regler for databeskyttelse, mens forsikringsspesialister vurderer hvilke KI-systemer som best kan brukes til risikovurdering.

Sikre et helhetlig perspektiv på KI

- Forsikringsselskaper bør skape et miljø hvor alle team kan dele innsikt og perspektiver. Dette kan bidra til å identifisere både potensielle risikoer og muligheter tidlig i utviklingsprosessen.
- Eksempler: Tverrfaglige møter der teknologiske eksperter, jurister og forretningsutviklere samarbeider om å utvikle etiske retningslinjer for AI-bruk.

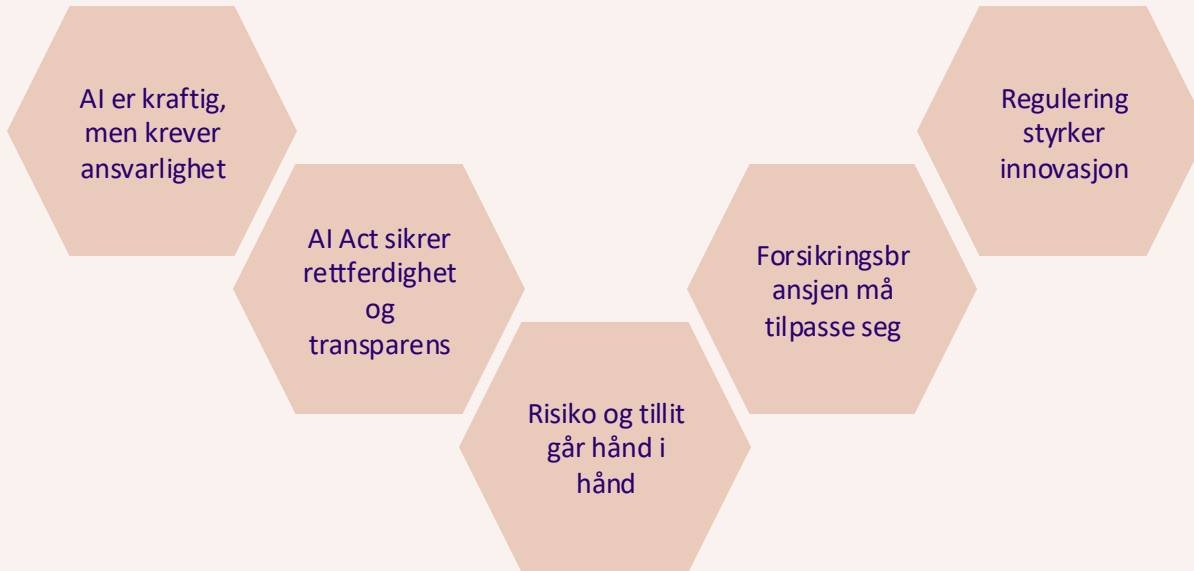
Utvikling av klare retningslinjer for KI-bruk

- Forsikringsselskaper bør utvikle og implementere interne retningslinjer for hvordan KI skal brukes i organisasjonen, spesielt for å sikre samsvar med både AI Act og GDPR.
- Eksempler: Retningslinjer for hvordan persondata samles inn, behandles og deles i KI-systemene.
- Opplæring i etikk, personvern og teknologisk utvikling

Eksempler fra andre bransjer

1. Banker som har innført forklarbare AI-modeller for kredittvurdering og bruken av risikovurderingsmodeller for å hindre urettferdig behandling av kunder.
2. Helsesektor bruker verktøy for automatisk testing og rapportering av KI-modeller, som allerede er etablert i helsesektoren.
3. Transport industri driver med autonome kjøretøy og prediktiv analyse for ruteoptimalisering.
4. Utdanningssektor har AI-drevne læringsplattformer som personaliserer undervisning basert på elevens behov.
5. Logistikk industri driver med sortering av post og pakker ved å bruke robatter som har AI innbygget i dem

Oppsummering:



Tusen takk for meg 😊

