

Explainable AI verschiebt Grenzen der KI-Nutzung

Rechtliche Vorgaben und ethische Maßstäbe schränken die KI-Nutzung in der Assekuranz bisher ein. Die Rückverfolgbarkeit von KI-Entscheidungen mittels Explainable Artificial Intelligence erweitert das potenzielle Einsatzgebiet aber erheblich. Die Versicherungsbranche ist durch ihre zahlreichen digitalen Produkte für die Nutzung von KI prädestiniert.



Autor:
Andreas Klöker,
Vice President
Consulting Services
bei CGI



„Black-Box-KI“ schadet der Akzeptanz

KI unterstützt Versicherungen einerseits bei der Kostenreduzierung durch Automatisierung und bei der Optimierung in der Entscheidungsfindung. Andererseits kann KI auch zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch verbesserte Produkte und Services sowie schnellere Bearbeitungszeiten führen. Einige wenige Anwendungsfälle werden bereits umgesetzt. Bei der Schadenidentifikation und -bearbeitung wird beispielsweise die Bilderkennung genutzt, während die Spracherkennung bei der Kundeninteraktion über Bots oder der Vertriebsunterstützung mittels Dokumenten-Automation eingesetzt wird. In einem konkreten, von CGI konzipierten Use Case etwa werden aus Satellitenbildern regelmäßig Zustandsanalysen für Gewächshäuser erstellt. Die Versicherung nutzt diese Analysen für interne Zwecke und stellt sie dem Kunden für die Schadenprävention zur Verfügung. Weitere Anwendungsfälle betreffen etwa die Klassifizierung beziehungsweise das Scoring von Kunden oder die bereits weit verbreitete KI-basierte Betrugserkennung. Auch wenn zahlreiche Nutzungsmöglich-

keiten vorhanden sind, müssen immer auch die Grenzen eines KI-Einsatzes thematisiert werden. So stehen in vielen Fällen die Trainingsdaten für die Entwicklung der KI-Modelle nicht in ausreichender Anzahl und Qualität zur Verfügung. Unzureichende oder schlechte Daten führen aber unweigerlich zu falschen Ergebnissen. Noch gravierendere Einschränkungen bei der KI-Nutzung bestehen zum einen hinsichtlich gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben und zum anderen bezüglich ethischer und moralischer Standards. Die DSGVO etwa enthält Transparenzvorgaben, die regeln, dass bei einer automatisierten Entscheidungsfindung die Betroffenen das Recht haben, „aussagekräftige Informationen über die involvierte Logik“ zu erhalten.

KI darf keine Black-Box sein

Um Transparenz gewährleisten zu können, muss das Black-Box-Modell von KI auf-

gelöst werden. Eine Lösung hierfür bietet die Explainable Artificial Intelligence (XAI), die auf die Explikation der Entscheidungsparameter eines KI-Systems abzielt. Dadurch werden Entscheidungen erklärbar und nachvollziehbar. In der XAI werden Verfahren wie Local Interpretable Model-Agnostic Explanations (LIME) eingesetzt. Es erzeugt aus einem Ursprungsdatensatz viele Permutationen und beobachtet die Reaktion der KI. Hieraus kann abgeleitet werden, welche Eingangsparameter für den KI-Algorithmus wichtig sind.

Somit erklärt LIME zwar nicht den Algorithmus selbst, aber seine Entscheidungen. Damit ist eine ausreichende Informationsbasis geschaffen, um den Einsatz von KI auch auf sensible Anwendungsfälle auszuweiten. Insgesamt kommen KI-basierte Technologien im Versicherungswesen noch nicht flächendeckend zum Einsatz. Der Weg ist aber vorgezeichnet, da die Vorteile überzeugend sind. Und selbst wenn ein Versicherungsunternehmen einer Einführung und einem Echteinsatz noch zögerlich gegenübersteht, kann es zumindest KI-basierte Verfahren nutzen, um bestehende Systeme zu optimieren, etwa mit einer Überprüfung und Anpassung von Regelwerken. CGI als End-to-End-Dienstleister kann hierbei auf Basis seiner langjährigen Projekt- und Branchenerfahrung beim Einsatz von KI und selbstlernenden Systemen mit einem breiten Consulting- und Service-Angebot unterstützen.

„Einschränkungen bei der Nutzung von KI bestehen bei gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben, aber auch bezüglich ethischer und moralischer Standards. Die DSGVO etwa enthält Vorgaben, dass bei einer automatisierten Entscheidungsfindung Betroffene das Recht haben, „aussagekräftige Informationen über die involvierte Logik“ zu erhalten.“