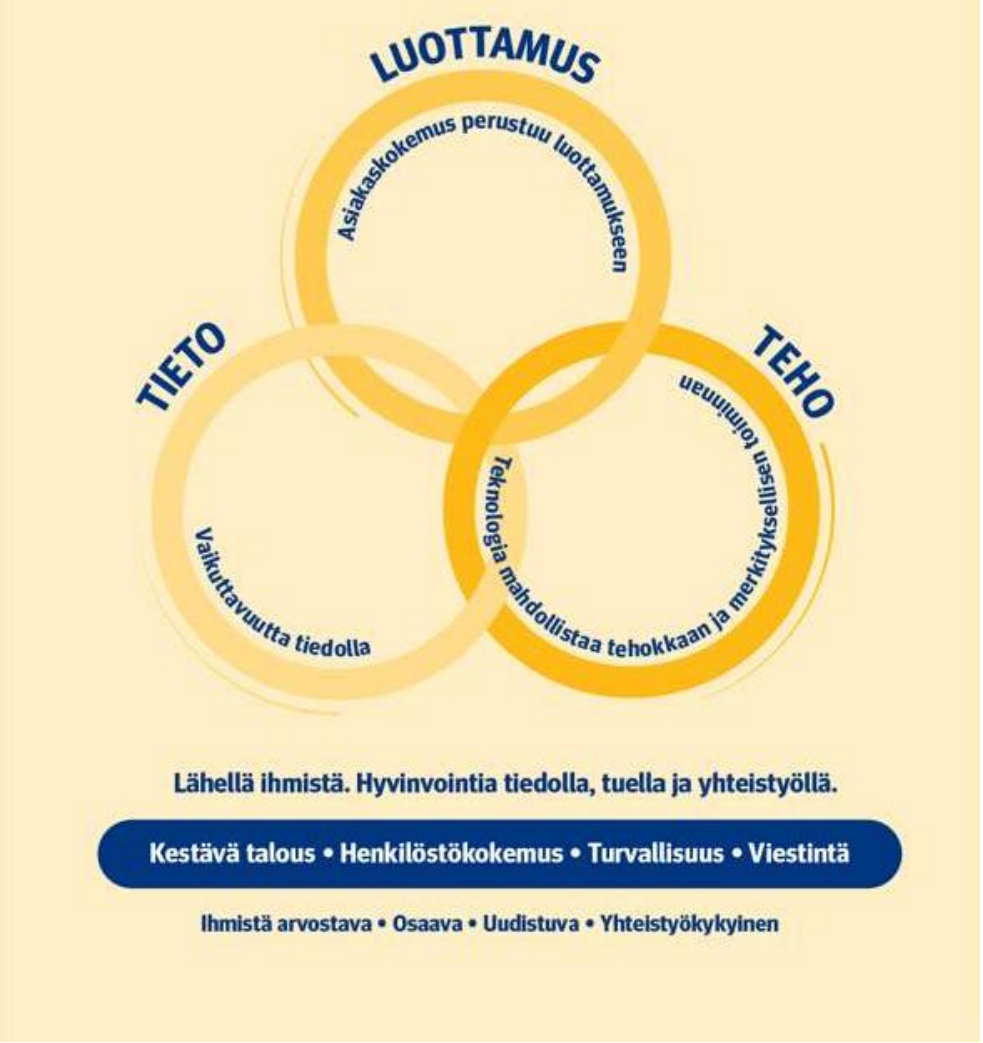
Kela|Fpa

Kelan lausunto HE 102/206 vp

Riikka Lindroos-Järvitalo, johtava asiantuntija

Tekoälyn vastuullinen käyttö on osa Kelan strategiaa

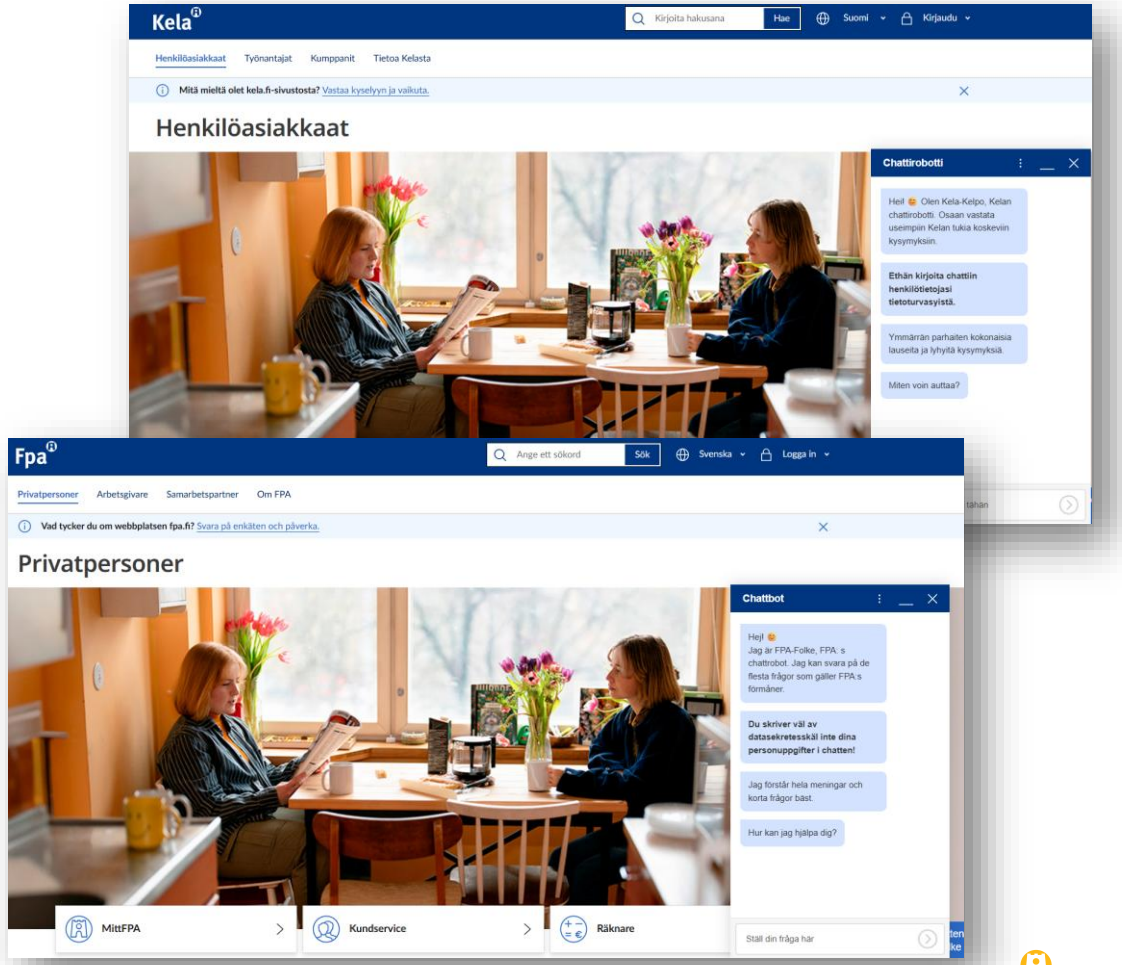
- Kelalla on vuosien kokemus tekoälyn käytöstä. Asiakasneuvonnassa tekoälyä on käytetty vuodesta 2019.
- Tähän saakka Kelan työntekijät ovat tuottaneet materiaalin ja tehneet tekoälymallin opetusta manuaalisesti
- Neuvonnassa on ollut tavoitteena helpottaa tarvittavan tiedon löydettävyyttä ja tarjota asiakkaille aina auki oleva sekä helposti lähestyttävä viestintäkanava



Kela|Fpa

Nykytilanne

- Kelan chattirobotin koulutuksesta ja sisällöstä vastaa moniammatillinen tiimi, jossa on mukana asiakaspalvelun, kehittämisen ja teknologian asiantuntijoita
- Chattirobotti palvelee asiakkaita suomeksi ja ruotsiksi kela.fi-sivustolla, OmaKelassa ja kanta.fi-sivustolla
- Keskustelumäärät:
  - 2025: 159 534 kpl
  - 2026 (tammi-syyskuu): 376 109 kpl



Kela|Fpa

Tavoite lähivuosille



- Kelan tavoitteena on automatisoida sekä etuuskäsittelyä että asiakasneuvontaa lähivuosina
- Nykyisestä yleisen tason neuvonnasta haluamme siirtyä paremmin asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen tunnistavaa neuvontaa, jossa asiakasta voidaan ohjata paremmin hänen tarvitsemiensa etuuksien piiriin elämäntilannelähtöisesti

Kela|Fpa

Huomioita HE 106/2026 vp

- Kannatetaan ehdotusta digipalvelulain 6 a§ muutoksista ja lisättävää uutta 6 b§
- Ehdotetut muutokset ovat linjassa Kelan tekoälyn hallintamallin sekä olemassa olevan kansallisen lainsäädännön ja EU:n tekoälyä koskevien asetusten kanssa
- Digipalvelulain rajautuminen verkkopalveluihin koetaan haastavaksi, koska se jättää harmaalle alueelle tekoälyratkaisut jotka eivät ole verkkopalveluissa, esimerkiksi puhelinpalvelussa käytetty tekoälypohjainen neuvonta
- Digipalvelulain uudistaminen koetaan tärkeäksi, koska asiakkaamme käyttävät markkinoilla olevia tekoälypalveluita ja viranomaisilla tulisi olla mahdollisuus tarjota vastaavia luotettavaan tietoon ja hyvään hallintoon perustuvia palveluita

Kela|Fpa

Kiitos

Riikka Lindroos-Järvitalo

Kela|Fpa