

Ethisch Kader



Ethisch Kader

Dit is een ethisch kader voor datagedreven besluitvorming bij verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. Het geeft weer waar verzekeraars voor staan bij het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) en andere datagedreven producten en processen. Het vormt een bovenwettelijk uitgangspunt bij de inzet van moderne technieken: als een bepaalde techniek wettelijk toegestaan is, doch strijdig met deze principes, zullen verzekeraars deze niet toepassen. Het kader is gebaseerd op de aanbevelingen van de [High-Level Expert Group on Artificial Intelligence](#). Dit adviesorgaan van de Europese Commissie bepaalde dat er bij ethisch gebruik van AI 7 vereisten voor verantwoorde AI in acht moeten worden genomen:

1. Menselijke autonomie en controle
2. Technische robuustheid en veiligheid
3. Privacy en data governance
4. Transparantie
5. Diversiteit, non-discriminatie en rechtvaardigheid
6. Maatschappelijk welzijn
7. Verantwoording

In de tabel is per vereiste een aantal normen voor Nederlandse verzekeraars uitgewerkt, die niet alleen gelden voor AI, maar voor alle moderne, datagedreven besluitvorming die van invloed is op het klantvertrouwen¹. Denk hierbij tenminste aan kernprocessen zoals acceptatiebeleid, premiebepaling, fraudebeleid en claim- of schadebehandeling. Naarmate het (reputatie)risico hoger wordt bij de bewuste toepassing (denk aan pricing, acceptatie, fraude) zal een striktere aantoonbare naleving van het kader meer gewenst zijn. Hetzelfde geldt voor de klant: particuliere consumenten en ZZP'ers verdienen meer bescherming dan grootzakelijke klanten. Dezelfde regels en principes gelden ook bij externe inkoop van data en/of technieken.

¹ Denk aan de inzet van chatbots, straight through processing, AI-toepassingen, gebruik van biometrische data, social media data etc.

Vereiste voor Verantwoorde AI	Subvereiste	Norm voor verzekeraars
Menselijke autonomie en controle	Inzet van AI	<ol style="list-style-type: none"> Voordat wij data gedreven toepassingen inzetten, voeren wij (al dan niet in het kader van een PARP proces²) een adequate compliance beoordeling uit, waarbij wij een bewuste keuze maken met betrekking tot geconstateerde risico's in vergelijking tot meer traditionele technieken en processen. Bij gebruik van data gedreven toepassingen zoals chatbots zullen wij waar nodig vermelden dat de klant met een systeem van doen heeft en niet met een mens, om verwarring of onduidelijkheid hierover te voorkomen.
Technische robuustheid en veiligheid	Cybersecurity	<ol style="list-style-type: none"> Wij zorgen dat ten aanzien van data gedreven toepassingen (inclusief databeheer) passende beveiligingsmaatregelen zijn genomen. Wij zorgen dat data gedreven toepassingen technisch veilig en robuust zijn en alleen op basis van duidelijke kaders en onder toezicht 'zelflerend opereren'.
	Fall-back en algemene veiligheid	<ol style="list-style-type: none"> Indien een data gedreven toepassing niet (langer) technisch veilig of robuust wordt geacht, zullen wij zo spoedig mogelijk maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de toepassing wel voldoet.
	Betrouwbaarheid reproduceerbaarheid	<ol style="list-style-type: none"> Verzekeraars monitoren of gebruikte data gedreven systemen in overeenstemming met vooraf gestelde doelen, doelstellingen en beoogde toepassingen werken.
	Kwaliteit en integriteit van data	<ol style="list-style-type: none"> Wij zorgen voor adequate kwaliteit (waaronder evaluatie van de datakwaliteitscriteria: volledigheid, juistheid, tijdigheid, adequaatheid en representativiteit) van (trainings)data die gebruikt wordt voor datagedreven toepassingen. Bij gebruik van data gedreven toepassingen maken wij een weloverwogen keuze om wel of geen biometrische gegevens, data gegenereerd uit 'affective computing', social media data, online (be)zoekgegevens, locatie- en IoT-data te gebruiken en zullen klanten indien

² PARP: product approval en review process, een wettelijke verplichting voor alle verzekeraars, om bij de ontwikkeling van nieuwe producten volgens een uitgewerkte methode vast te leggen, in hoeverre het product overeenkomt met het klantbelang. De Autoriteit Financiële Markten ziet toe op de uitvoering hiervan.

Vereiste voor Verantwoorde AI	Subvereiste	Norm voor verzekeraars
		gewenst daarover transparant informeren.
	Toegang tot gegevens	9. Wij zorgen voor verantwoord beheer van data en waarborging van goede data governance.
Privacy en data governance	Respect voor privacy en databescherming	10. Bij gebruik van persoonsgegevens voor data gedreven toepassingen werken wij conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. 11. Voorafgaand aan de inkoop, ontwikkeling en/of ingebruikname van data gedreven toepassingen voeren wij waar dit noodzakelijk blijkt een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (een DPIA) uit. 12. Wij kiezen voor data gedreven systemen die zo min mogelijk potentieel gevoelige data of persoonsgegevens verwerken (dataminimalisatie) en/of waarbij de mogelijkheid bestaat om de privacy te vergroten via bijvoorbeeld encryptie, pseudonimisering/anonimisering of aggregatie. 13. Wij zorgen voor gedegen bescherming van (trainings)data tegen aantasting, vervuiling of hacking.
	Menselijke controle	14. Wij zorgen voor adequate training van medewerkers die met data gedreven toepassingen werken, met name ter voorkoming van 'confirmation bias' (voorkeur voor bevestiging) en met het oog op behoud van menselijke autonomie.
	Menselijk toezicht	15. Het gebruik van data gedreven toepassingen in de praktijk vindt altijd plaats onder adequaat menselijk toezicht en menselijke verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld door waar nodig AI te hertrainen.
		16. Wij zullen nieuwe technieken eerst testen in een vertrouwde setting, om te vergelijken of foutmarges en andere risico's toenemen ten opzichte van alternatieve methoden en processen.
Transparantie		17. Voordat wij data gedreven systemen inzetten bedenken wij hoe we zo goed mogelijk uitleg kunnen geven aan klanten over de uitkomsten van de toepassing.
		18. Bij de inzet van data gedreven toepassingen zal altijd een beroep gedaan kunnen worden op menselijke tussenkomst en uitleg verkregen kunnen

Vereiste voor Verantwoorde AI	Subvereiste	Norm voor verzekeraars
		worden door klanten omtrent de uitkomsten bij een toepassing.
Diversiteit, non-discriminatie en rechtvaardigheid	Voorkomen onrechtvaardige bias	19. Wanneer inbreuk op grondrechten, waaronder ongerechtvaardigde discriminatoire bias in data gedreven toepassingen niet vermeden of uitgesloten kan worden, zullen wij een toepassing niet inzetten.
	Toegankelijkheid en inclusief ontwerp	20. Bij de keuze voor gebruik van data gedreven systemen hebben wij oog voor diversiteit en inclusiviteit, in het bijzonder voor mensen die een risico lopen op uitsluiting of benadeling vanwege bijzondere behoeften en/of een beperking.
Maatschappelijk welzijn	Sociale gevolgen	21. Wij zullen de gevolgen van de inzet van datagedreven besluitvorming voor groepen klanten intern monitoren.
	Samenleving en democratie	22. Wij streven ernaar om zo veel mogelijk klanten verzekeraar te houden en zullen klanten die moeilijker of onverzekerbaar dreigen te worden informeren over manieren om risico's te verlagen of alternatieve manieren om risico's af te dekken.
Verantwoording	Controleerbaarheid	23. Wij zorgen voor een intern controle- en verantwoordingsmechanisme voor het gebruik van AI systemen en de gebruikte databronnen. 24. Wij bevorderen de kennis van onze bestuurders en interne toezichthouders ten aanzien van data gedreven toepassingen. 25. Wij zorgen voor gedegen interne communicatie over het gebruik van data gedreven systemen.
	Minimalisering en verslaglegging negatieve gevolgen	26. Wij voeren voor alle data gedreven toepassingen een risico- en effectbeoordeling uit ten aanzien van direct belanghebbenden. 27. Wij bevorderen de deskundigheid van onze medewerkers die werkzaam zijn op het gebied van verantwoording en controle van data gedreven systemen via een programma van educatie. 28. Wij zorgen voor een open cultuur in ons bedrijf waarin medewerkers worden aangemoedigd om ethische afwegingen te maken en een gedegen systeem waarbij (potentiele) negatieve gevolgen van het gebruik van een data gedreven toepassing kunnen worden gemeld en adequaat worden afgehandeld.
	Documentatie van afwegingen	29. Wij zullen gemaakte keuzes met betrekking tot de inzet van datagedreven

Vereiste voor Verantwoorde AI	Subvereiste	Norm voor verzekeraars
		besluitvorming in ons interne beleid vastleggen, waarbij de doorslaggevende factoren die hebben geleid tot de gemaakte keuzes ook worden vastgelegd
	Klachten	30. Wij informeren klanten over de mogelijkheden om klachten in verband met het gebruik van data gedreven toepassingen kenbaar te maken, allereerst bij het eigen bedrijf en daarna bij aangewezen geschilbeslechtsers.

Ingangsdatum 1 januari 2021