

Ethisch kader datagedreven toepassingen 2025



Ethisch Kader Datagedreven Toepassingen

Dit is een ethisch kader voor datagedreven toepassingen bij verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. Het geeft aan waar verzekeraars voor staan bij het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) en andere datagedreven toepassingen in de producten, diensten en processen. Datagedreven toepassingen brengen kansen met zich mee om personen die onverzekerbaar lijken toch een aanbod te kunnen doen. Maar ook risico's op bijvoorbeeld ongewenste uitsluiting.

Dit kader is ingericht om bij de inzet en doorontwikkeling van datagedreven toepassingen de inclusiviteit, toegankelijkheid, veiligheid en de fundamentele rechten van het individu te respecteren. Door op een transparante manier met de verschillende belangen om te gaan. Met een goede balans tussen de kansen en risico's. Waarbij de gemaakte (ethische) afwegingen en keuzes helder en uitlegbaar zijn.

Het kader is gebaseerd op de aanbevelingen van de [High-Level Expert Group on Artificial Intelligence](#). Dit adviesorgaan van de Europese Commissie heeft 7 Vereisten geformuleerd voor het ethisch gebruik van AI

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 het kader zijn deze 7 Vereisten vertaald in normen voor de Nederlandse verzekeraars.

Als een toepassing strijdig is met de normering uit het ethisch kader wordt deze niet door de verzekeraars ingezet ook als het wettelijk wel is toegestaan.

Scope datagedreven toepassingen die onder het Ethisch Kader Datagedreven toepassingen vallen:

1. Alle AI- systemen die voldoen aan de definitie uit de EU AI Act. Samengevat hebben we het dan over een op een machine gebaseerd systeem dat bijvoorbeeld:
 - Kan handelen en leren zonder - of met beperkte - menselijke tussenkomst (autonomie)
 - Zelf kan leren of het gedrag kan aanpassen (aanpassingsvermogen)
 - Zelf beter en/of effectiever kan worden (aanpassingsvermogen)
 - De omgeving waarin het werkt beïnvloedt door voor expliciete of impliciete doelen de ontvangen input zoals data en kennis in uitkomsten te vertalen. Bijvoorbeeld aanbevelingen, beslissingen en voorspellingen.
Doelen:
 - Expliciet; door mensen vastgesteld
 - Impliciet; vastgelegd in opdrachtregels, trainingsdata
 - Op voorhand niet duidelijk afgebakend (aanbevelingen)
2. Datagedreven toepassingen in de kernprocessen van een verzekeraar die een directe of indirecte impact hebben op een natuurlijk persoon zoals de particuliere (potentiële) klant, ZZP'er en medewerker, voor zover dit impact op het klantvertrouwen heeft. Voorbeelden van kernprocessen; acceptatie, premiebepaling, fraudedetectie en -behandeling en de schadebehandeling.

Voorbeelden van directe en indirect impact:

- **Directe impact:**

- o automatische bepaling van dekking, automatische claimbehandeling, pricing, chatbots, accepteren of afwijzen van klanten
- o automatische (pre)selectie van C.V.'s van sollicitanten

- **Indirecte impact**

De toepassing bevindt zich in een proces waarbij een medewerker aan de gang gaat met de (geautomatiseerde) beslissing van de toepassing.

- o fraudedetectie om te bepalen welke zaken een menselijke beoordeling moeten krijgen
- o uitval voor een menselijke beoordeling bij het acceptatie proces

Niet in scope: detectie van virussen, detectie van (bijzondere) persoonsgegevens binnen systemen t.b.v. privacy beheersing of interne actuariële modellen die nodig zijn voor de berekening van de aan te houden reserves vanuit Solvency wetgeving.

Dit kader geldt vanaf 1 januari 2025.

7 vereisten voor Verantwoorde datagedreven toepassing	Subvereiste	Norm voor verzekeraars
Menselijke autonomie en controle	Inzet van AI	1. Voordat wij data gedreven toepassingen inzetten, voeren wij een beoordeling uit of deze aan het ethisch kader voldoet. 2. Bij gebruik van data gedreven toepassingen zoals chatbots is het voor de klant duidelijk dat het om een systeem gaat en niet een mens.
Technische robuustheid en veiligheid	Cybersecurity	3. Wij zorgen dat er passende beveiligingsmaatregelen zijn genomen bij het gebruik van data gedreven toepassingen (inclusief databeheer) 4. Wij zorgen dat data gedreven toepassingen technisch veilig en robuust zijn en alleen onder menselijk toezicht 'zelflerend opereren'.
	Fall-back en algemene veiligheid	5. Als een data gedreven toepassing niet (langer) technisch veilig of robuust is, wordt of de toepassing meteen uitgeschakeld of maatregelen getroffen zodat de toepassing wel voldoet
	Betrouwbaarheid reproduceerbaarheid	6. Wij monitoren of gebruikte data gedreven systemen werken zoals vooraf is ingericht en afgesproken.
	Kwaliteit en integriteit van data	7. De data kwaliteit is aantoonbaar in orde door onder andere evaluatie van de datakwaliteitscriteria: volledigheid, juistheid, tijdigheid, adequaatheid en representativiteit van (trainings)data die gebruikt wordt voor datagedreven toepassingen. 8. Wij maken een weloverwogen keuze welk soort data we gebruiken voor datagedreven toepassingen.
	Toegang tot gegevens	9. Wij zorgen voor verantwoord beheer van data en waarborging van goede data

7 vereisten voor Verantwoorde datagedreven toepassing	Subvereiste	Norm voor verzekeraars
		governance. Daaronder verstaan wij in ieder geval. het vastleggen van rollen met bijbehorende taken en verantwoordelijkheden.
Privacy en data governance	Respect voor privacy en databescherming	<p>10. Bij gebruik van persoonsgegevens voor data gedreven toepassingen werken wij volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.</p> <p>11. Voorafgaand aan de inkoop, ontwikkeling en/of ingebruikname van data gedreven toepassingen voeren wij waar dit noodzakelijk blijkt een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (een DPIA) uit.</p> <p>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.</p> <p>13. Wij zorgen voor gedegen bescherming van (trainings)data tegen aantasting, vervuiling of hacking.</p>
	Training	<p>14. Wij zorgen er voor dat medewerkers goed geïnformeerd zijn over de invloed van data gedreven toepassingen in hun werkgebied en dat zij hiervoor een adequate training krijgen. Dit geldt ook voor de bestuurders en interne toezichthouders die hier verantwoordelijk voor zijn. Deze training wordt waar nodig herhaald of geüpdatet.</p>
	Menselijk toezicht	<p>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.</p>
		<p>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.</p>
Transparantie		<p>17. Voordat wij data gedreven systemen inzetten borgen wij hoe we zo goed mogelijk uitleg kunnen geven aan klanten over de uitkomsten van de toepassing.</p>
		<p>18. Bij de inzet van data gedreven toepassingen kan iemand altijd een</p>

7 vereisten voor Verantwoorde datagedreven toepassing	Subvereiste	Norm voor verzekeraars
		beroep doen op een menselijke tussenkomst en uitleg krijgen over de uitkomsten bij een toepassing.
Diversiteit, non-discriminatie en rechtvaardigheid	Voorkomen onrechtvaardige bias	19. We zullen ongewenste discriminatoire bias in data zoveel mogelijk voorkomen.
	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 toepassingen 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 niet verzekeraar dreigen te worden informeren over manieren om risico's te verlagen of alternatieve manieren om risico's af te dekken.
Verantwoording	Controleerbaarheid	23. Wij leggen een register aan van toepassingen die onder dit ethisch kader vallen. 24. Wij zorgen voor een intern controle- en verantwoordingsmechanisme voor het gebruik van datagedreven toepassingen en de gebruikte databronnen.
	Minimalisering en verslaglegging negatieve gevolgen	25. Wij voeren voor alle data gedreven toepassingen een risico- en effectbeoordeling uit ten aanzien van direct belanghebbenden. 26. Wij zorgen voor een open cultuur in ons bedrijf waarin medewerkers worden aangemoedigd om ethische afwegingen te maken en een gedegen systeem waarbij (potentiële) negatieve gevolgen van het gebruik van een data gedreven toepassing kunnen worden gemeld en afgehandeld.
	Documentatie van afwegingen	27. Wij leggen gemaakte keuzes met betrekking tot de inzet van datagedreven toepassingen vast in onze administratie, inclusief de factoren die hebben geleid tot de gemaakte keuzes.
	Klachten	28. Wij informeren klanten over de mogelijkheden om een klacht in te dienen in verband met het gebruik van data gedreven toepassingen.

Ingangsdatum 1 januari 2025