



Stichting toetsing verzekeraars

Rapportage

Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen

december 2023

Stichting toetsing verzekeraars
Charlotte van Pallandtlaan 12
2272 TR Voorburg
070 - 750 82 15
info@toetsingverzekeraars.nl
www.toetsingverzekeraars.nl

Inhoud

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Samenvatting | 3 |
| 1.1 | Wat ging er vooraf aan het onderzoek..... | 3 |
| 1.2 | Een nulmeting | 3 |
| 1.3 | Wat is onderzocht | 3 |
| 1.4 | Wat zijn de resultaten van het onderzoek | 4 |
| 1.5 | Wat ging goed | 4 |
| 1.6 | Wat kan beter | 4 |
| 1.7 | Wat zijn de aanbevelingen..... | 5 |
| 2. | Inleiding | 7 |
| 3. | Onderzoeksopzet | 8 |
| 3.1 | Afspreken toetskader | 8 |
| 3.2 | Informereren verzekeraars | 9 |
| 3.3 | Van het onderzoek vrijgestelde verzekeraars | 10 |
| 3.4 | Onderzoeken informatie | 10 |
| 3.5 | Bezoeken verzekeraar..... | 10 |
| 3.6 | Score - methode | 11 |
| 3.7 | Toegevoegde waarde van het onderzoek en de beperkingen | 12 |
| 3.8 | Welke datagedreven toepassingen hebben wij beoordeeld | 12 |
| 4. | Resultaten..... | 13 |
| 4.1 | Algemene resultaten | 13 |
| 4.2 | Onderzoeksresultaten | 14 |
| | Bijlage 1 Deelnemende verzekeraars..... | 27 |
| | Bijlage 2 Verzekeraars met vrijstelling..... | 28 |
| | Bijlage 3 Handreiking | 29 |

1. Samenvatting

Met dit rapport presenteren we de uitkomst van ons onderzoek naar de implementatie van het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen aan het bestuur van het Verbond van Verzekeraars (Verbond).

1.1 Wat ging er vooraf aan het onderzoek

Verzekeraars maken samen afspraken om daarmee te voldoen aan de behoefte en verwachting van de klanten. De afspraken worden onder andere vastgelegd in gedragscodes. Vanaf medio 2020 toetst Stichting toetsing verzekeraars (Stv) als onafhankelijk instituut de naleving van de gedragscodes bij de leden van het Verbond. Op basis van het [Ethisch kader voor datagedreven toepassingen](#) heeft Stv een toetskader opgesteld en vastgesteld na afstemming met enkele commissies van het Verbond. Het Ethisch kader voor datagedreven toepassingen geldt sinds 1 januari 2021.

1.2 Een nulmeting

Het is de eerste keer dat Stv de naleving van het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen toetst. Deze toetsing is anders dan de eerdere onderzoeken die Stv heeft gedaan. Enerzijds omdat het Ethisch Kader open normen heeft waarbij de verzekeraar zelf bepaalt hoe hij daaraan invulling geeft. Anderzijds omdat we bij het vaststellen van het toetskader hebben afgesproken in de score de mate van implementatie aan te geven.

Verzekeraars bepalen zelf of zij datagedreven toepassingen hebben waarop het Ethisch Kader van toepassing is. Zij weten immers zelf het beste wat de toepassing doet en of de toepassing binnen de scope van het Ethisch Kader valt. Opvallend is dat 70% van de leden van het Verbond een vrijstelling heeft gevraagd voor deelname aan het onderzoek. De definitie en criteria van datagedreven toepassingen die onder de scope van het Ethisch Kader vallen, zijn daarin niet scherp geformuleerd en laten ruimte voor eigen interpretatie door de verzekeraar. We hebben geconstateerd dat sommige verzekeraars er moeite mee hadden om te bepalen of een datagedreven toepassing wel of niet onder het Ethisch Kader valt. Zo zagen we dat ogenschijnlijk vergelijkbare toepassingen door de ene verzekeraar wel en door een andere verzekeraar niet onder de scope van het Ethisch Kader zijn gebracht.

Stv kan daarom geen uitspraak doen over de mate waarin de sector voldoet aan het Ethisch Kader datagedreven toepassingen. We zien dit onderzoek als een nulmeting om aan te geven welke verzekeraars met de implementatie van het kader zijn gestart en hoe ver zij daarin zijn. Bij een volgend onderzoek met duidelijkere criteria en grenzen kunnen we een uitspraak doen over de sector.

1.3 Wat is onderzocht

De scope van het onderzoek betreft datagedreven besluitvorming die van invloed is op het klantvertrouwen. Zoals de kernprocessen voor beleid en uitvoeren van:

- acceptatie
- premiebepaling
- fraude
- claim- of schadebehandeling

Datagedreven toepassingen zijn onder meer:

- chatbots
- straight through processing (STP)
- artificial intelligence (AI)
- gebruik van biometrische data
- social media data
- Stichting Centraal Informatiesysteem (CIS)

Gelet op de recente invoeringsdatum van het Ethisch Kader en het open karakter van de normen is een nieuwe methode voor de beoordeling afgesproken en toegepast. We geven in de score de mate van implementatie aan en bij de afstemming van het toetskader is een onderscheid gemaakt tussen essentiële en niet-essentiële eisen.

We scoren

- 0 (geen of onvoldoende geïmplementeerd)
- 1 (verzekeraar heeft de norm deels geïmplementeerd)
- 2 (voldoende geïmplementeerd)
- N (niet van toepassing)

Bij een score 0 op een essentiële eis wordt verwacht van de verzekeraar dat hij verbeteracties uitvoert binnen drie maanden en bewijs hiervan aan Stv overlegt voor een vervolgonderzoek.

In dit kerncode-onderzoek is het Ethisch Kader datagedreven toepassingen getoetst bij 37 verzekeraars die lid zijn van het Verbond.

1.4 Wat zijn de resultaten van het onderzoek

De resultaten van het onderzoek:

- Na het eerste onderzoek zijn er drie verzekeraars die op één of meer essentiële normen een nul scoren. Twee van de verzekeraars hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid van een vervolgonderzoek en hebben hun score bij de essentiële normen verbeterd. Een van de verzekeraars heeft ervoor gekozen geen gebruik te maken van de mogelijkheid van een vervolgonderzoek. Deze verzekeraar voldoet derhalve niet aan het Ethisch Kader.
- Er zijn twaalf verzekeraars (32%) die bij geen van de getoetste normen een nul scoren. Vijfentwintig verzekeraars (68%) scoren bij een of meer toetspunten een nul. Dat gebeurt vooral bij niet-essentiële toetspunten.
- Geen van de onderzochte verzekeraars scoort op alle toetspunten de maximale 2 punten. Elke getoetste verzekeraar heeft derhalve nog verbeterpotentieel. 31 van de getoetste verzekeraars (84%) hebben een of meerdere verbeteracties bij de essentiële toetspunten.

1.5 Wat ging goed

De meeste verzekeraars hebben een beleid voor het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen.

Grotere verzekeringbedrijven hebben nieuwe functies en rollen geïntroduceerd om de risico's van IT te verminderen. Voor het goed managen van het Ethisch Kader stellen zij tijd en training ter beschikking. Daarnaast hebben zij de introductie van ingrijpende toepassingen statistisch grondig onderbouwd om bias en overbodige toepassingen te voorkomen.

Opvallend is dat leidinggevenden en medewerkers van de meeste verzekeraars veel passie en enthousiasme voor dit onderwerp hebben. Zowel door de relevantie voor de samenleving en de kansen en bedreigingen die nu nog niet te overzien zijn.

1.6 Wat kan beter

Er zijn drie verzekeraars die na het eerste onderzoek een onvoldoende scoren bij een of meer essentiële eisen van het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen. Alle drie hebben een onvoldoende op toetspunt 22 (De verzekeraar zorgt voor een intern controle- en verantwoordingsmechanisme voor het gebruik van AI systemen en de gebruikte databronnen). Eén van deze drie verzekeraars heeft op meerdere essentiële eisen een onvoldoende gescoord.

De prestatie voor het Ethisch Kader van verzekeraars die het wel hebben gehaald, kan nog wel beter. Elke verzekeraar heeft bij één of meer toetspunten een één gescoord. Het blijkt dat de toetspunten over transparantie (artikel 18) en verantwoording (artikel 23 t/m 28) het laagst scoren. Wij zien de meeste verbeterkansen bij de volgende essentiële toetspunten:

- 01 Voordat de verzekeraar datagedreven toepassingen inzet, voert hij een adequate compliance beoordeling uit, waarbij hij een bewuste keuze maakt over geconstateerde risico's in vergelijking tot meer traditionele technieken en processen.
- 06 Verzekeraars monitoren of gebruikte datagedreven systemen in overeenstemming met vooraf gestelde doelen, doelstellingen en beoogde toepassingen werken.
- 17 Bij de inzet van datagedreven toepassingen zal altijd een beroep gedaan kunnen worden op menselijke tussenkomst en uitleg verkregen kunnen worden door klanten over de uitkomsten bij een toepassing.
- 27 De verzekeraar zorgt voor een open cultuur waarin medewerkers worden aangemoedigd om ethische afwegingen te maken en een gedegen systeem waarbij (potentiële) negatieve gevolgen van het gebruik van een datagedreven toepassing kunnen worden gemeld en adequaat worden afgehandeld.

1.7 Wat zijn de aanbevelingen

Op basis van ons onderzoek hebben we enkele aanbevelingen aan het Verbond:

1. Hoewel nog geen uitspraak mogelijk is over de mate waarin de sector voldoet aan het Ethisch Kader datagedreven toepassingen is wel degelijk een eerste indruk gegeven met dit onderzoek. Met de nieuwe methode van scoren is ook duidelijk voor elke deelnemende verzekeraar waar groeipotentieel zit. Stel voor het **volgende onderzoek** naar het Ethisch Kader opnieuw vast waar verbreding of verdieping van criteria nodig is. Bijvoorbeeld door de waardering voor eisen met een score 0, 1 en 2 op te schuiven.
2. De meerderheid (70%) van de verzekeraars heeft verzocht om vrijstelling. Deze verzekeraars voeren aan dat zij geen datagedreven toepassingen hebben die onder het Ethisch Kader vallen. Voor veel verzekeraars was het bij aanvang onduidelijk wat de criteria waren voor een toepassing om onder de reikwijdte van het Ethisch Kader te vallen. Wij adviseren het Verbond daarom in het Ethisch Kader **meer concrete criteria en grenswaarden** op te nemen voor de definitie van datagedreven toepassingen, bijvoorbeeld door een overzicht te geven van applicaties waarvoor het Ethisch Kader geldt. Mogelijk biedt het overzicht van de onderzochte applicaties in §3.8 een leidraad.
3. Een paar artikelen van het Ethisch Kader hebben een relatie met elementen van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens, zoals de artikelen 3, 4, 5, 9, 12 over beveiligingsmaatregelen en de artikelen 8, 10, 11 over privacy. **Wij adviseren** deze artikelen uitsluitend op te nemen in **de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens**. Dit geldt ook zo voor artikel 30 over klachten en de Gedragscode Klachtbehandeling.
4. Het Ethisch Kader stelt bij verschillende artikelen eisen aan de opleiding en training: aan medewerkers die met de datatoepassing werken, aan bestuurders en interne toezichthouders en aan medewerkers die zorgen voor verantwoording en controle. Voor de verzekeraars was niet helder wat precies van ze wordt verwacht. **Voeg de artikelen 14, 24 en 27 over opleiding en training samen** in het Ethisch Kader **en licht** voor elke groep apart **toe** wat de verzekeraar moet doen. Mogelijk kan het Verbond hier een voortrekkersrol vervullen door het beschikbaar stellen van bijvoorbeeld een E-learning programma.

5. Verzekeraars kunnen allemaal aantonen dat besluiten over gebruik van datagedreven toepassingen weloverwogen zijn genomen. Die besluiten zijn genomen door experts van de business, uitvoering, compliance, IT en data. Het Ethisch Kader stelt echter geen eis dat voor introductie van een datagedreven toepassing de directie weloverwogen besluit of dat ethisch verantwoord is. Het gevolg kan zijn dat de directie zich onvoldoende bewust is dat een toepassing bestaat, wat deze doet en niet zelf heeft (mee)gedacht over wat de maatschappelijke gevolgen kunnen zijn. Overweeg om een eis toe te voegen dat **de directie aantoont dat de transformatie** voor ingebruikname **door haar adequaat is besproken**.

2. Inleiding

Het Verbond en zijn leden hebben afspraken gemaakt over gedrag naar klanten. Deze afspraken liggen vast in gedragscodes.

In opdracht van het Verbond voert de onafhankelijke Stv onderzoeken uit.

Tijdens deze onderzoeken stelt Stv vast of de verzekeraars die lid zijn van het Verbond de afspraken voldoende of onvoldoende navolgen.

Een deel van deze afspraken betreft de tien Kerncodes Klantbelang.

Het doel van de **kerncodes** is de kwaliteit en uniformiteit binnen de verzekeringssector te waarborgen. Het zelfreguleringsstelsel bevordert ook het zelfreinigend vermogen van de sector.

Sinds medio 2020 heeft het Verbond met Stv een samenwerkingsovereenkomst waarin de periodieke toetsing van de kerncodes is vastgelegd. De intensieve toetsing op de Kerncodes Klantbelang door Stv draagt direct bij aan het waarborgen van de uniformiteit en kwaliteit in de sector.

Stv onderzoekt het navolgen van de kerncodes door een review op documenten en dossiers en door interviews.

Het onderzoek **Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen** is het negende van de kerncodes waarbij Stv de leden van het Verbond intensief toetst. Het onderzoek is uitgevoerd tussen februari 2023 en augustus 2023. De vervolgonderzoeken zijn in december 2023 afgerond.

Het doel van het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen is dat verzekeraars datagedreven toepassingen ethisch verantwoord en veilig toepassen en dat hun klanten goed worden beschermd en geïnformeerd.

Het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen legt een aantal voorschriften op aan verzekeraars met betrekking tot het managen van risico's en maatregelen, communiceren, beveiligen, ontwikkelen, monitoren, datakwaliteit en governance, privacy, educatie, toezicht, non-discriminatie, open cultuur, documenteren en besluitvorming.

In dit rapport bespreken we in hoofdstuk 3 de onderzoeksopzet en presenteren we in hoofdstuk 4 de resultaten.

In bijlage 3 geven we nog nadere informatie over het Ethisch Kader en data gedreven toepassingen, bedoelt om verzekeraars te stimuleren dit onderwerp verder te bestuderen.

3. Onderzoeksoopzet

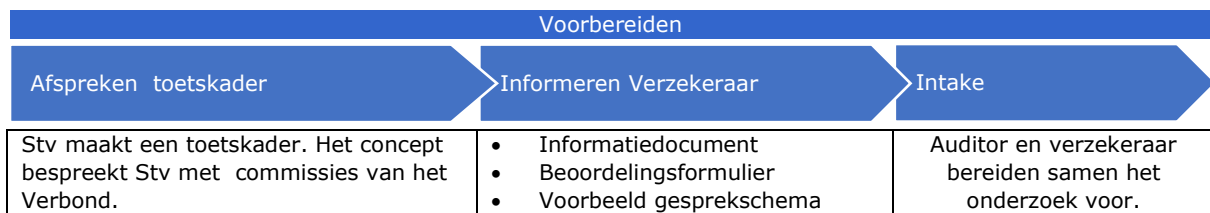
In dit hoofdstuk bespreken we de verschillende stappen van het onderzoek:

- Voorbereiden
- Uitvoeren

Het **voorbereiden** van het onderzoek bestaat uit de stappen:

- Afspreken toetskader, zie §3.1
- Informeren verzekeraars, waaronder de scope van het onderzoek, zie §3.2
- Intake samen met de auditor

Dit is toegelicht in onderstaande figuur.



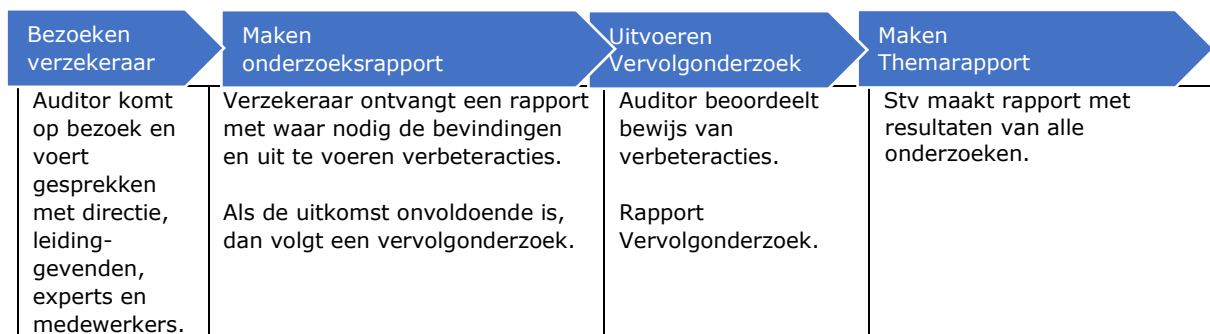
Figuur 3.1 De stappen tijdens de voorbereiding.

Een deel van de verzekeraars heeft deelgenomen aan dit onderzoek, een groter deel van de verzekeraars heeft niet deelgenomen. Wij lichten deze groepen en hun beweegredenen toe in §3.3 **vrijgestelde** verzekeraars en §3.4 **deelnemende** verzekeraars.

Het **uitvoeren** van het onderzoek bestaat uit de stappen:

- Onderzoeken en maken deelrapport, zie §3.5
- Bezoeken verzekeraar, zie §3.6
- Maken onderzoeksrapport
- Uitvoeren vervolgonderzoek
- Maken themarapport

Dit is toegelicht in onderstaande figuur.



Figuur 3.2 De stappen tijdens het onderzoek.

In §3.7 lichten wij de nieuwe methode voor het bepalen van de score toe en in §3.8 bespreken wij de toegevoegde waarde en beperkingen van het onderzoek.

3.1 Afspreken toetskader

Het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen is het uitgangspunt voor het toetskader.

Alle bepalingen van het Ethisch Kader die toetsbaar zijn, komen in het **toetskader**. Daarbij geeft Stv aan wanneer het toetspunt als voldoende, in voldoende mate of onvoldoende wordt beoordeeld.

Het concept toetskader is besproken met deze commissies binnen het Verbond:

- Platform Klantbelang en Reputatie
- Klankbordgroep Internal Audit
- Platform Onderlinge Verzekeraars

Deze commissies gaven feedback op het concept toetskader, waarna Stv het toetskader definitief vaststelde.

Het toetskader voor het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen bevat 28 toetspunten. Stv scoort deze toetspunten met een 0, 1, 2 of 'nvt'. Het toetskader bespreken we in het hoofdstuk resultaten.

3.2 Informeren verzekeraars

In oktober 2022 stuurden we een informatiedocument naar alle leden van het Verbond.

Het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen geldt voor alle verzekeringen.

In het informatiedocument hebben we de **scope van het onderzoek** toegelicht. We passen het onderzoek zoveel mogelijk aan naar de situatie bij de te onderzoeken verzekeraar. Als een verzekeraar in meerdere branches actief is, dan richten we ons op Schade particulier.

Toetspunten 1, 18, 19, 25 en 28 betreffen eisen voor de verzekeraar voorafgaand aan het in gebruik nemen van de datatoepassing. In dat geval hebben we gekeken naar datatoepassingen die in gebruik zijn genomen na de introductie van het Ethisch Kader op **1 januari 2021**.

Toetspunten 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16 en 17 stellen eisen aan een datatoepassing zelf of hoe de verzekeraar daarmee omgaat. Na overleg met de verzekeraar hebben we daarvoor **één van de meer risicovolle datatoepassingen** uitgekozen, afhankelijk van impact voor klantbelang en de aard van de toepassing.

In het informatiedocument staat onder meer aangegeven welke **documenten** we voorafgaand aan de onderzoeksdag willen ontvangen. Tevens staat in dit document een gespreksschema voor de interviews. We stuurden met het informatiedocument ook het toetskader mee, zodat de verzekeraars wisten op welke punten we ons in het onderzoek zouden richten.

Het onderzoek bestond uit twee delen:

- Bureauonderzoek van de website en aangeleverde documenten (zie §3.5).
- Onderzoeksdag met interviews op de locatie van de verzekeraar (bij uitzondering door middel van videovergaderen) (zie §3.6).

Tijdens de onderzoeksdag met de interviews trachten we zo veel mogelijk gezamenlijk met de vertegenwoordiger(s) van de verzekeraar te komen tot een **oordeel** of wel of niet aan het toetspunt is voldaan. Uiteraard bepaalt Stv of wel of niet is voldaan aan het toetspunt, maar deze aanpak heeft als voordeel dat de verzekeraar wordt meegenomen in de beoordeling en niet verrast is door de uitkomst van het onderzoek. Dit bevordert ook het draagvlak voor eventuele bevindingen van Stv. Uit de feedback van

deelnemers aan de interviews is gebleken dat deze werkwijze wordt gewaardeerd door de verzekeraars.

Stv stelt direct na de onderzoeksdag een conceptrapport op. De verzekeraar heeft twee weken de tijd om daarop te reageren, daarna is het rapport definitief. Voor een positieve uitkomst van het onderzoek dient een verzekeraar in voldoende mate aan alle essentiële toetspunten te voldoen.

Als de verzekeraar niet in voldoende mate aan alle essentiële eisen voldoet, dan heeft de verzekeraar tot drie maanden na het uitbrengen van de definitieve rapportage de tijd om verbeteringen door te voeren en opnieuw een toets te laten uitvoeren. Dit noemen we een **vervolgonderzoek**.

3.3 Van het onderzoek vrijgestelde verzekeraars

Van de 123 leden van het Verbond hebben 37 verzekeraars (30%) deelgenomen aan dit onderzoek. De overige 86 verzekeraars (70%) hebben een vrijstelling aangevraagd en verkregen. Alle verzekeraars hebben zelf beoordeeld of hun datagedreven toepassingen binnen de scope vallen van het Ethisch Kader. Daarbij is bepalend of het gaat om een datagedreven toepassing waarbij een besluit wordt genomen dat van invloed is op het klantvertrouwen. Alle verzekeraars nemen besluiten op basis van data, maar er is niet altijd sprake van een datagedreven toepassing of een besluit dat van invloed is op het klantvertrouwen. Concrete criteria met grenswaarden voor datagedreven toepassingen in het Ethisch Kader ontbreken.

We zien dat verzekeraars verschillende definities van een datagedreven toepassing hanteren. Daardoor ontstaan er verschillen in scoping tussen verzekeraars. Stv had verschillende toetsvragen ter beschikking om verzekeraars uit te dagen op definities en scoping. Daarover gingen wij het gesprek aan met verzekeraars die vrijstelling aanvroegen. Uiteindelijk is het vooral de verzekeraar zelf die bepaalt of het Ethisch Kader datagedreven toepassingen van toepassing is. Ook omdat de verzekeraar het meeste zicht heeft op de werking van de datagedreven toepassing. In een enkel geval hebben we de argumentatie van een verzekeraar getoetst bij het Verbond van Verzekeraars.

In bijlage 1 geven we een overzicht van de verzekeraars die hebben deelgenomen aan het onderzoek naar het naleven van het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen. In bijlage 2 staan de verzekeraars die niet hebben deelgenomen aan het onderzoek.

3.4 Onderzoeken informatie

Wij hebben de verzekeraars gevraagd om onderstaande documenten en informatie bij ons aan te leveren.

| Documenten | Toelichting |
|---------------------|--|
| Overzichten | <ul style="list-style-type: none"> Datagedreven toepassingen inclusief de gemaakte keuzes. Relevante (extra) beveiligingsmaatregelen, relevante trainingen of PE-traject voor diverse leidinggevendenden en medewerkers. Risico- en effectbeoordelingen en testresultaten bij de start van een nieuwe techniek. |
| Recente beoordeling | Compliance review, PARP, DPIA. |
| Kaders | Voor het zelflerend opereren. |
| Toelichtingen | <ul style="list-style-type: none"> Monitoring. Data governance. |
| Voorbeelden | Interne communicatie over datagedreven toepassingen |

Figuur 3.3 Tabel van de documenten die zijn opgevraagd bij verzekeraars.

3.5 Bezoeken verzekeraar

Tijdens de onderzoeksdag bij de verzekeraar spraken we tijdens de interviews met medewerkers met de volgende **functies en/of rollen**:

- Chief technology officer of andere directeur met verantwoordelijkheid voor datagedreven toepassingen
- Beleidsbetrokkenen of projectmanager die bij implementatie Ethisch Kader betrokken zijn/waren
- Compliance officer
- Manager ICT
- Data protection officer / functionaris gegevensbescherming
- Riskmanager (die een risico- en effectbeoordeling heeft uitgevoerd)
- Ethicus
- Senior medewerkers die met datagedreven toepassingen werken
- Medewerker(s) met specifieke kennis over de gekozen datagedreven toepassing

3.6 Score - methode

Stv heeft tijdens dit onderzoek een **nieuwe methode** gebruikt voor de score.

3.6.1 Score - oude methode

Tot nu toe was de score:

- ja, de verzekeraar voldoet aan alle toetspunten van de gedragscode; of
- nee, de verzekeraar voldoet niet aan één of meer toetspunten van de gedragscode.

De verzekeraar krijgt een onderzoeksrapport met de score per toetspunt, een toelichting bij elk toetspunt waar de verzekeraar niet voldoet en wat de verzekeraar moet doen om wel te voldoen aan het toetspunt.

3.6.2 Score - Nieuwe methode

De verzekeraar kan met de nieuwe methode per toetspunt een **score 0, 1 of 2** behalen of het toetspunt is niet van toepassing. De score is afhankelijk van de mate waarin de verzekeraar het toetspunt heeft geïmplementeerd. Zo krijgt de verzekeraar inzicht of het Ethisch Kader op alle onderdelen onvoldoende, in voldoende mate of voldoende is geïmplementeerd.

| Score | De mate van implementatie door de verzekeraar voldoet: | Voorheen |
|-------|---|---------------------|
| 2 | volledig aan de eisen van het Ethisch Kader | Ja |
| 1 | in voldoende mate aan de eisen maar niet aan alle eisen van het Ethisch Kader | |
| 0 | niet aan de eisen van het Ethisch Kader | Nee |
| N | niet van toepassing | Niet van toepassing |

Figuur 3.4 Tabel met vergelijking nieuwe en oude scores.

De verzekeraar krijgt een onderzoeksrapport waarin de scores 0 en 1 zijn toegelicht. Bij een 0 staat wat de verzekeraar moet doen om wel te voldoen. Bij een 1 staat aan welke details van de eisen de verzekeraar wel voldoet en aan welke details van de eisen niet.

De nieuwe methode onderscheidt de toetspunten in essentiële en niet-essentiële toetspunten. De essentiële toetspunten zijn gearceerd weergegeven in het toetskader.

Eén of meer 0 scores voor:

- essentiële toetspunten leiden tot een onvoldoende uitkomst van het onderzoek en een vervolgonderzoek;
- niet-essentiële toetspunten leiden niet tot een onvoldoende uitkomst van ons onderzoek en dus ook niet tot een verplicht vervolgonderzoek. Uiteraard zijn dat wel bevindingen waar de verzekeraar mee aan de slag moet.

In de nieuwe methode is het dus mogelijk een score 1 te halen voor essentiële punten en een score 0 of 1 op niet-essentiële toetspunten.

3.7 Toegevoegde waarde van het onderzoek en de beperkingen

Voor de beoordeling van een toetspunt verzamelt de auditor schriftelijk bewijs of vraagt door tijdens de interviews om een zo goed mogelijk beeld te krijgen hoe de verzekeraar het Ethisch Kader naleeft.

Het onderzoek van Stv betreft vooral het toetsen van opzet en bestaan van beheersingsmaatregelen en in beperkte mate de werking.

Door zoveel mogelijk samen met de verzekeraar de toetspunten door te nemen, zijn relevante bevindingen boven water gekomen.

De verzekeraars waren heel open in het aanleveren van de gevraagde informatie en de vertegenwoordigers van de verzekeraars waren ruimhartig in het geven van antwoorden op de gestelde vragen tijdens de onderzoeksdagen.

Wij menen dan ook dat de rapportage een goed beeld geeft van de geconstateerde tekortkomingen bij de verzekeraars die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

3.8 Welke datagedreven toepassingen hebben wij beoordeeld

We hebben dit onderzoek uitgevoerd bij alle verzekeraars die hebben aangegeven dat het Ethisch Kader voor hun van toepassing is. Het Ethisch Kader geldt voor alle datagedreven toepassingen. Dit betreft overigens niet alleen Artificial Intelligence (AI), maar alle datagedreven besluitvorming die van invloed is op het klantvertrouwen.

Denk hierbij tenminste aan kernprocessen zoals acceptatiebeleid, premiebepaling, fraudebeleid en claim- of schadebehandeling. Datagedreven toepassingen zijn onder meer chatbots, straight through processing (STP), AI, gebruik van biometrische data, social media data, CIS.

Hieronder staan voorbeelden van datagedreven toepassingen die wij zijn tegengekomen tijdens ons onderzoek.

| Datagedreven toepassing | Doel |
|---|--|
| Chatbot | Informeren klant |
| Voicebot | Routeren vraag van de klant |
| Machtigingenportaal voor volmachten en intermediairs | Presenteren polis-administratie Aanvragen; voortgang aanvraag Indienen claim; voortgang claim Correspondentie |
| Klantidentificatie | Is de klant daadwerkelijk wie hij zegt dat hij is. |
| Risicoinschatting Customor Due Diligence | Geeft aan bij welke klanten nader onderzoek gewenst is |
| Aanvraagstraat (straight through processing) | Eenvoudig afsluiten verzekering, efficiëntie. |
| Medische acceptatie (digitale gezondheidsverklaring) | Eenvoudig afsluiten verzekering, efficiëntie. |
| Geautomatiseerde fraudedetectie, risicoindicatie | Voorkomen en bestrijden van fraude. |
| Premiebepaling / dynamic pricing / gebruik maken van externe databronnen. | Meer gedetailleerde data gebruiken (postcode 6) om beter premie te kunnen berekenen. |
| Premiebepaling autoverzekering rekening houdend met rijgedrag | Gedragswijziging klant om veiliger te rijden, beloning voordeliger premie. |
| Geautomatiseerde claimbehandeling (straight through processing) | Eenvoudige verwerking claims, efficiëntie. |
| Contracten checken met AI | Snelle check op inhoud contracten, bijvoorbeeld ontbrekende elementen. |
| Work Flow toepassingen | Slimmer toewijzen van interne taken aan medewerkers |

4. Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van ons onderzoek naar de naleving van het Ethisch Kader voor datagedreven toepassingen. Er zal eerst een algemeen beeld worden geschetst. Vervolgens gaan we per onderdeel van de kerncode dieper op de resultaten in.

4.1 Algemene resultaten

4.1.1 Eerste onderzoek

Van de 37 onderzoeken die door Stv zijn uitgevoerd, behaalde een deel van de verzekeraars direct een voldoende resultaat. Dat houdt in dat ze geen nul scoorden bij een essentieel toetspunt.

| Verzekeraars | Behaald na 1 ^e onderzoek | Behaald na vervolgonderzoek |
|--------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| Aantal | 34 | 36 |
| Percentage | 92% | 97% |

Figuur 4.1 Verzekeraars die in voldoende mate scoren in het onderzoek.

Bij de volgende toetspunten hebben we de meeste bevindingen:

- Essentiële toetspunten:
 - Voordat de verzekeraar datagedreven toepassingen inzet, voert hij een adequate compliance beoordeling uit, waarbij hij een bewuste keuze maakt over geconstateerde risico's in vergelijking tot meer traditionele technieken en processen.
 - De verzekeraar voert voor alle datagedreven toepassingen een risico- en effectbeoordeling uit voor direct belanghebbenden.
 - De verzekeraar zorgt voor een open cultuur waarin medewerkers worden aangemoedigd om ethische afwegingen te maken en een gedegen systeem waarbij (potentiële) negatieve gevolgen van het gebruik van een datagedreven toepassing kunnen worden gemeld en adequaat worden afgehandeld.
- Niet-essentiële toetspunten:
 - De verzekeraar bevordert de kennis van zijn bestuurders en interne toezichthouders ten aanzien van datagedreven toepassingen.
 - De verzekeraar zorgt voor gedegen interne communicatie over het gebruik van datagedreven systemen.
 - De verzekeraar bevordert de deskundigheid van zijn medewerkers die werkzaam zijn op het gebied van verantwoording en controle van datagedreven systemen via een programma van educatie.

4.1.2 Vervolgonderzoek

Verzekeraars die een onvoldoende score behalen kunnen een vervolgonderzoek laten uitvoeren door Stv. We hebben bij twee verzekeraars een vervolgonderzoek uitgevoerd.

Voor een vervolgonderzoek kunnen de verzekeraars bewijsstukken uploaden en deze laten beoordelen door Stv. Om te voldoen aan het vervolgonderzoek gelden dezelfde criteria als voor de eerste toets.

Voorafgaand aan het vervolgonderzoek hebben de verzekeraars in totaal 2 herstelacties uitgevoerd. Deze vervolgonderzoeken zijn met een positief resultaat afgerond: de verzekeraar heeft de tekortkomingen hersteld. Er is één verzekeraar die geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid van een vervolgonderzoek.

4.2 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden per onderdeel van het Ethisch Kader de resultaten gedetailleerder uiteengezet.

| | Resultaten in tabel en tekst | Toelichting |
|-------|--|--|
| Tabel | 1 ^e drie kolommen grijs/gearceerd | Toetspunt is essentieel |
| | 1 ^e drie kolommen wit | Toetspunt is niet-essentieel |
| | Score N | Niet van Toepassing |
| | Score 0 | Onvoldoende |
| | Score 1 | Verzekeraar heeft de norm deels geïmplementeerd |
| | Score 2 | Implementatie is voldoende |
| Tekst | Blauw kader | Good practices die wij hebben gezien bij verzekeraars |
| | Geel kader | Hoe het Verbond kan helpen om verzekeraars beter te laten voldoen aan het Ethisch Kader. De basis hiervoor zijn signalen in de markt die wij hebben opgevangen en onze onderzoeksresultaten. |

Figuur 4.3 toelichting op de resultaten in de tabellen en de tekst.

4.2.1 Artikel 01 en 02 Menselijke autonomie en controle

| Toetspunt | art | Eis | Na onderzoek | | | |
|-----------|-----|---|--------------|---|----|----|
| | | | N | 0 | 1 | 2 |
| | | Menselijke autonomie en controle | | | | |
| | | Totaal aantal bevindingen | 11 | 3 | 18 | 42 |
| 1 | 1 | <p>Voordat de verzekeraar datagedreven toepassingen inzet, voert hij een adequate compliance beoordeling uit, waarbij hij een bewuste keuze maakt over geconstateerde risico's in vergelijking tot meer traditionele technieken en processen.</p> <p>Beoordeling</p> <p>Eisen compliance beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zijn de risico's die zich voordoen bij de inzet van de toepassing of technologie bepaald en maatregelen daarvoor geïmplementeerd. Is voldaan aan de eisen in het 'Ethisch Kader voor datagedreven besluitvorming'? Is het Ethisch Kader voldoende geborgd, bij introductie en review (bv. met de PARP). <p>Vanaf 1-1-2021 moet de verzekeraar iets doen voordat de datatoepassing start.</p> <p>NVT er is geen datagedreven toepassing na die datum.</p> <p>0 punten: geen inventarisatie gemaakt of geen compliance beoordeling voor toepassing die na 1-1-2021 is ingezet.</p> <p>2 punten complete inventarisatie (leven en schade) én compliance beoordeling (voorafgaand aan de inzet, of na 1-1-2021) en de compliance beoordeling is compleet.</p> <p>Resultaten</p> <ul style="list-style-type: none"> Verzekeraars hebben hiervoor zelf een definitie van datagedreven toepassingen vastgesteld. Vrijwel alle verzekeraars hebben bewuste keuzes gemaakt over de risico's en besluiten met betrekking tot de compliance vastgelegd (zie ook toetspunt 28). Negen verzekeraars scoorden 1 punt omdat ze geen volledige inventarisatie hadden gemaakt van de datagedreven toepassingen. | 6 | 1 | 9 | 21 |
| 2 | 2 | <p>Bij gebruik van datagedreven toepassingen (zoals chatbots) vermeldt de verzekeraar waar nodig dat de klant met een systeem van doen heeft en niet met een mens, om verwarring of onduidelijkheid hierover te voorkomen.</p> <p>Beoordeling</p> | 5 | 2 | 9 | 21 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>Staan op de website toepassingen als chatbot, intelligente zoekmachine, straight through processing dan moet gemeld worden dat de klant met een geautomatiseerd systeem van doen heeft aan het begin van de chat of de daarna volgende dialoog met een brief.</p> <hr/> <p>0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • geen overweging voor het melden dat de klant met een systeem van doen heeft of; • bij twijfel of sprake is van een systeem toch geen melding van het systeem. <hr/> <p>2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bij alle systemen waar twijfel kan bestaan, wordt duidelijk gemeld dat het gaat om een systeem. | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Er zijn verzekeraars met **compliance ambassadeurs** en **linking pins** in de uitvoering. De betrokkenheid en informatie van de uitvoering zijn daardoor toegenomen.

Een aantal verzekeraars heeft een Risk & Security Calendar. Met zo'n kalender kan de verzekeraar aansluiten op de financiële verslaggevingskalender en de planning & control-cyclus. Daarmee kan de organisatie regelmaat en houvast bieden in de bedrijfsvoering.

Een aantal verzekeraars gebruikt de risicoanalyse voor het bepalen van de proportie van alle maatregelen. Bijvoorbeeld een hoge auditfrequentie op kritieke risico's. Hierdoor ontstaat een structuur met **proportionele maatregelen** die past bij de 'risk appetite'.

De meeste verzekeraars benutten hun reeds bewezen **effectieve frameworks** voor internal control en training van personeel.

Verzekeraars hebben ieder zelf de **definitie** voor datagedreven toepassingen vastgesteld. De verplicht te volgen grenzen van het Ethisch Kader worden daardoor verschillend beoordeeld. **Neem de definitie** voor een datagedreven toepassing **op in het Ethisch Kader** zodat de sector dezelfde grenzen zal gebruiken.

Verzekeraars kunnen allemaal aantonen dat besluiten weloverwogen zijn genomen. Die besluiten zijn genomen door experts zoals compliance officers, eigenaren en experts van de business, uitvoering, IT en data. Het Ethisch Kader stelt echter geen eis dat voor introductie van een datagedreven toepassing de directie weloverwogen besluit of dat ethisch verantwoord is. Het gevolg kan zijn dat de directie zich niet bewust is dat een toepassing bestaat, wat deze doet en niet zelf heeft (mee)gedacht over wat de maatschappelijke gevolgen kunnen zijn.

4.2.2 Artikel 03 t/m 09 Technische robuustheid en veiligheid

| Toets punt | art | Eis | Na onderzoek | | | |
|------------|-----|---|--------------|---|----|-----|
| | | | N | 0 | 1 | 2 |
| | | Technische robuustheid en veiligheid | | | | |
| | | Totaal aantal bevindingen | 64 | 5 | 19 | 171 |
| 3 | 3 | <p>De verzekeraar zorgt ervoor dat er voor datagedreven toepassingen (inclusief databeheer) passende beveiligingsmaatregelen zijn genomen.</p> <hr/> <p>We hebben beoordeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het overzicht van de datagedreven toepassingen en genomen beveiligingsmaatregelen; • de (technische) architectuur (hardware, infrastructuur, server, datamodel) van de toepassing; • de organisatie van de beveiliging van deze onderdelen; | 0 | 1 | 1 | 35 |

| | | | | | | |
|----------|---|---|----|---|---|----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> eventuele specifieke beveiligingsmaatregelen voor datagedreven toepassingen. | | | | |
| | | Score 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> niet aangetoond dat er (aanvullende) beveiligingsmaatregelen zijn genomen voor de (risicovolle) datagedreven toepassingen. | | | | |
| | | Score 2 punten: <ul style="list-style-type: none"> er is een overzicht van alle datagedreven toepassingen en de (aanvullende) beveiligingsmaatregelen per toepassing. | | | | |
| 4 | 4 | De verzekeraar zorgt ervoor dat datagedreven toepassingen technisch veilig en robuust zijn en alleen op basis van duidelijke kaders en onder toezicht 'zelflerend opereren'. <ul style="list-style-type: none"> | 33 | 0 | 0 | 4 |
| | | Veel verzekeraars scoren hier niet van toepassing. De toepassingen die zij gebruiken zijn niet zelflerend. | | | | |
| | | Wij hebben beoordeeld: <ul style="list-style-type: none"> Of er datagedreven toepassingen zijn die (op onderdelen) zelflerend opereren. Of kaders voor het zelflerend opereren bestaan. Of toezicht op het zelflerend opereren is ingericht. | | | | |
| | | Voor 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> er zijn datagedreven toepassingen die (op onderdelen) zelflerend zijn; en er is geen kader opgesteld of toezicht ingericht. | | | | |
| | | Voor 2 punten: <ul style="list-style-type: none"> er is een overzicht bij welke datagedreven toepassingen sprake is van zelflerend opereren; én bij elk van deze toepassingen is een duidelijk kader opgesteld; én bij elk van deze toepassing is sprake van toezicht. | | | | |
| 5 | 5 | Indien een datagedreven toepassing niet (langer) technisch veilig of robuust wordt geacht, zal de verzekeraar zo spoedig mogelijk maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de toepassing wel voldoet. | 1 | 1 | 2 | 33 |
| | | Beoordeeld zijn: <ul style="list-style-type: none"> als uit de monitoring blijkt dat een systeem niet langer veilig en robuust is, worden maatregelen genomen; en als dat al eens is voorgekomen, hoe dat ging. | | | | |
| | | Voor 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> er is monitoring van toepassingen; en geen procedure wat te doen als de toepassing niet langer veilig is; of er is een procedure maar deze is niet toegepast toen dat aan de orde was. | | | | |
| | | Voor 2 punten: <ul style="list-style-type: none"> er zijn maatregelen genomen om een datagedreven toepassing die niet veilig of robuust was weer te laten voldoen aan de eisen; of er is een procedure om maatregelen te nemen als een toepassing niet langer voldoet. | | | | |
| | | Voor een nvt: <p>toepassingen worden niet gemonitord (dat levert al een 0 op bij toetspunt 6).</p> | | | | |
| 6 | 6 | Verzekeraars monitoren of gebruikte datagedreven systemen in overeenstemming met vooraf gestelde doelen, doelstellingen en beoogde toepassingen werken. | 2 | 1 | 9 | 25 |
| | | Beoordeeld is <ul style="list-style-type: none"> of en hoe alle gebruikte toepassingen worden gemonitord; en welke opvolging is voorzien in het geval van incidenten. | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|----|
| | | <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is geen monitoring; of het is niet duidelijk waarop bij de monitoring wordt gelet (doelstellingen, beoogde toepassing). <hr/> <p>Voor 2 punten:</p> <p>voor alle datagedreven toepassingen is de monitoring goed ingeregeld.</p> | | | | |
| | 7 | <p>De verzekeraar zorgt voor adequate kwaliteit (waaronder evaluatie van de datakwaliteitscriteria: volledigheid, juistheid, tijdigheid, adequaatheid en representativiteit) van (trainings)data die gebruikt wordt voor datagedreven toepassingen.</p> <hr/> <p>Beoordeeld is:</p> <ul style="list-style-type: none"> welke data zijn gebruikt om de toepassing te ontwikkelen; en hoe de data die zijn gebruikt voor het ontwikkelen van de toepassing zijn voorbereid, bewerkt, gecontroleerd en gevalideerd; en in welke mate rekening is gehouden met specifieke vormen van bias inzake de data. <hr/> <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is niet nagedacht over de genoemde aspecten van datakwaliteit. <hr/> <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is en wordt gecontroleerd dat (trainings)data bij de datagedreven toepassingen klopt. | 1 | 1 | 4 | 31 |
| 8 | 8 | <p>De verzekeraar maakt 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 zal klanten indien gewenst daarover transparant informeren.</p> <hr/> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> de keuze voor gebruik van bepaalde data is weloverwogen en ligt vast. <hr/> <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> dergelijke data wordt gebruikt, maar de keuze is niet beargumenteerd vastgelegd. <hr/> <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> dergelijke data wordt gebruikt én de gemaakte keuzes beargumenteerd vastgelegd. <hr/> <p>Veel verzekeraars scoren hier niet van toepassing. Deze verzekeraars maken geen gebruik van de genoemde soorten gegevens.</p> | 29 | 0 | 0 | 8 |
| 9 | 9 | <p>De verzekeraar zorgt voor verantwoord beheer van data en waarborging van goede data governance.</p> <hr/> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> welke data management/-governance maatregelen zijn getroffen voor datagedreven toepassingen; en hoe is eigenaarschap van data geregeld; en of dat is vastgelegd in een beschrijving van data governance. <hr/> <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is niets vastgelegd over data governance; en er zijn geen data management / governance maatregelen getroffen. <hr/> <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is duidelijk vastgelegd hoe de data governance voor datagedreven toepassingen in de organisatie is geregeld. | 0 | 1 | 3 | 33 |

Grotere verzekeraars hebben vaak geïnvesteerd in een **tool** voor het managen van risico's en (informatie-)beveiliging. Bijvoorbeeld met Cerrix of Onetrust. Met de tool kunnen onder andere taken worden toegewezen,

gemonitord en gerapporteerd. De bedrijfsvoering met betrekking tot risico's, het voldoen aan wet- en regelgeving en de 'three lines of defence' zijn daardoor aangetoond effectief.

Een van de verzekeraars gebruikt de **toets van Norea**. [Norea](#) is de vakvereniging van IT-auditors. Met deze (zeer uitgebreide) toets kan een verzekeraar de kritieke elementen van een toepassing vaststellen.

Er zijn verzekeraars die **data governance** ambitieus hebben aangepakt. Zo zijn specifiek daarvoor veel functies en rollen toegewezen. Zoals datavault manager, dataquality manager, data engineer, data scientist, data owner, data steward. Een van de verzekeraars heeft deze rollen en die opleidingen in een **infographic** – een overzichtskaart- opgenomen. Een volgende stap zou een overzicht van de communicatie tussen rollen zijn. Waarmee iedereen een concreet beeld van de bedoelde samenwerking krijgt.

4.2.3 Artikel 11 t/m 16 Privacy en data governance

| Toets punt | art | Eis | Na onderzoek | | | |
|------------|-----|---|--------------|---|----|-----|
| | | | N | 0 | 1 | 2 |
| | | Privacy en data governance | | | | |
| | | Totaal aantal bevindingen | 7 | 8 | 23 | 184 |
| 10 | 11 | <p>Voorafgaand aan de inkoop, ontwikkeling en/of ingebruikname van datagedreven toepassingen voert de verzekeraar waar dit noodzakelijk blijkt een gegevensbeschermingseffect-beoordeling (een DPIA) uit.</p> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voor datagedreven toepassingen is een DPIA uitgevoerd; of • er is een uitleg als een DPIA voor een toepassing niet noodzakelijk wordt geacht. <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er is geen DPIA uitgevoerd bij de risicovolle toepassing. <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er is een overzicht van datagedreven toepassingen en daarbij is helder bij welke toepassingen een DPIA is uitgevoerd, bij welke toepassingen nog een DPIA moet worden uitgevoerd (inclusief planning) en bij welke toepassingen een DPIA niet noodzakelijk is; en • voor de risicovolle toepassing is een DPIA uitgevoerd. | 2 | 1 | 3 | 31 |
| 11 | 12 | <p>De verzekeraar kiest voor datagedreven systemen die zo min mogelijk potentieel gevoelige data of persoonsgegevens verwerken (data minimalisatie) en/of waarbij de mogelijkheid bestaat om de privacy te vergroten via bijvoorbeeld encryptie, pseudonimisering / anonimisering of aggregatie.</p> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in de DPIA moet een toets zitten voor data minimalisatie; en/of • de mogelijkheid om privacy te vergroten. <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in het model DPIA en/of de uitgevoerde DPIA zit geen toets voor data minimalisatie; en • geen toets om te bezien dat de privacy kan worden vergroot. <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er is in het model DPIA en in de uitgevoerde DPIA een toets over data minimalisatie; en • een toets of de privacy kan worden vergroot; en • uit de uitgevoerde DPIA blijkt dat hier serieus naar is gekeken. | 0 | 1 | 2 | 34 |

| | | | | | | |
|-----------|----|---|---|---|----|----|
| 12 | 13 | De verzekeraar zorgt voor gedegen bescherming van (trainings)data tegen aantasting, vervuiling of hacking. Zit ook al in toetspunt over databeveiliging. Geen aparte vragen. Uitkomst bij toetspunt 3 geldt ook voor 12. | 0 | 1 | 1 | 35 |
| 13 | 14 | De verzekeraar zorgt voor adequate training van medewerkers die met datagedreven toepassingen werken, met name ter voorkoming van 'confirmation bias' (voorkeur voor bevestiging) en met het oog op behoud van menselijke autonomie. Beoordeling: <ul style="list-style-type: none"> zijn de medewerkers die hebben meegewerkt aan de ontwikkeling van de toepassing of er gebruik van maken voldoende getraind, opgeleid en/of ervaren om hun werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Voor 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> er zijn geen trainingen (geweest) voor medewerkers die meewerkten aan de ontwikkeling van de toepassing of er mee werken; én ze zijn ook niet opgeleid. Voor 2 punten: <ul style="list-style-type: none"> alle medewerkers die meewerkten aan de ontwikkeling van de toepassing en de medewerkers die met de toepassing werken, hebben een training gehad of zijn goed opgeleid; en nieuwe medewerkers die aan deze criteria voldoen, krijgen ook een training bij indiensttreding. | 2 | 4 | 13 | 18 |
| 14 | 15 | Het gebruik van datagedreven toepassingen in de praktijk vindt altijd plaats onder adequaat menselijk toezicht en menselijke verantwoordelijkheid. Beoordeling: <ul style="list-style-type: none"> welke maatregelen zijn getroffen om een "human in the loop" in te brengen; en wanneer sprake is van menselijk toezicht; hoe is deze ingericht, bijvoorbeeld de mate waarin een betreffende medewerker voldoende informatie krijgt aangereikt door de toepassing over hoe een specifieke uitkomst tot stand is gekomen en voldoende tijd en kennis beschikbaar zijn om de uitkomsten van de toepassing te beoordelen; zijn medewerkers voldoende zijn uitgerust (bijvoorbeeld mandaat) om de uitkomsten van de toepassing daadwerkelijk naast zich neer te kunnen leggen. Voor 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> de verzekeraar heeft bij het gebruik van datagedreven toepassingen geen menselijk toezicht ingeregeld. Voor 2 punten: <ul style="list-style-type: none"> de verzekeraar heeft bij alle datagedreven toepassingen adequaat menselijk toezicht ingeregeld. De medewerker krijgt voldoende informatie aangereikt hoe de uitkomst van de toepassing tot stand is gekomen en kan de uitkomst van de toepassing naast zich neerleggen. | 2 | 0 | 1 | 34 |
| 15 | 16 | Een verzekeraar zal 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. Beoordeling: <ul style="list-style-type: none"> is de gekozen techniek strikt noodzakelijk om de vastgestelde taak uit te voeren; of bestaan er mogelijkheden om met een minder risicovolle techniek hetzelfde resultaat (even snel / tegen vergelijkbare kosten) te bereiken? Voor 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> er is een toepassing ingezet sinds invoering Ethisch Kader en er zijn geen testresultaten beschikbaar. Voor 2 punten: | 1 | 1 | 3 | 32 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> er zijn testresultaten beschikbaar voor nieuwe toepassingen; en daaruit blijkt dat een vergelijking is gemaakt ten opzichte van alternatieve methoden en processen. | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Een normale scan voor een change kan over veel onderwerpen gaan en bevat daarom veel beoordelingscriteria. Een **change quickscan** kan de doorlooptijd verkorten en op acties besparen. Er zijn verzekeraars die criteria hebben bepaald voor zo'n quickscan voor een change.

In artikel 14, 24 en 27 worden eisen gesteld aan opleiding en training. **Voeg deze artikelen samen.** Zie verder de aanbevelingen bij artikel 24 en 27.

Alle verzekeraars gebruiken dezelfde middelen van de bedrijfsvoering (register, DPIA, PARP, enz.) om het Ethisch Kader te borgen. Dit geldt voor meer aspecten zoals managen van risico's, privacy, informatiebeveiliging (IT en data). Een paar artikelen van het ethisch kader hebben een relatie met dezelfde elementen van andere gedragscodes zoals artikel 3, 4, 5, 9, 12 over beveiligingsmaatregelen en artikel 8, 10, 11 over privacy.

Het Verbond doet er goed aan te onderzoeken **of deze onderwerpen wel thuishoren in het Ethisch Kader** of dat het beter is deze onderwerpen in de specifieke gedragscodes voor deze onderwerpen aan te scherpen.

4.2.4 Artikel 17 en 18 Transparantie

| Toets punt | art | Eis | Na onderzoek | | | |
|------------|-----|--|--------------|---|----|----|
| | | | N | 0 | 1 | 2 |
| | | Transparantie | | | | |
| | | Totaal aantal bevindingen | 5 | 0 | 15 | 54 |
| 16 | 17 | <p>De verzekeraar bedenkt vooraf hoe hij zo goed mogelijk uitleg kan geven aan klanten over de uitkomsten van de toepassing.</p> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> toelichting bij de toepassing door de verzekeraar; en/of toelichting aan het klantcontactcenter voor als klanten erover contact zoeken; en/of In hoeverre in de praktijk getest/gecontroleerd is hoe de uitkomsten van het systeem worden geïnterpreteerd door de belanghebbenden (klanten, medewerkers, etc.). <p>Met uitleg wordt bedoeld dat de verzekeraar de klant toelicht wat de belangrijkste factoren zijn en waarom het besluit is genomen. Belangrijk is dat de klant weet wat hij kan doen of had kunnen doen om een ander besluit te krijgen.</p> <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is geen uitleg bij de toepassing; én er is geen script of iets dergelijks voor de klantcontactservice. <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is voorafgaand aan het gebruik van een toepassing aantoonbaar nagedacht over de uitleg aan klanten over de uitkomsten. <p>De communicatie van de verzekeraar naar de klant (website, brieven, e-mails, brochure, etcetera) is over het algemeen voldoende.</p> | 2 | 0 | 3 | 52 |
| 17 | 18 | <p>Bij de inzet van datagedreven toepassingen zal altijd een beroep gedaan kunnen worden op menselijke tussenkomst en uitleg verkregen kunnen worden door klanten over de uitkomsten bij een toepassing.</p> <p>Beoordeling:</p> | 3 | 0 | 12 | 22 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> welke kanalen aan de klant worden aangereikt om uitleg te vragen (en krijgen) over de werking van de toepassing zelf (mits dat in relatie tot het doel van de toepassing mogelijk is, gevoelige informatie is vanzelfsprekend uitgesloten) en de uitkomst van de toepassing voor de klant? | | | | |
| | Voor 0 punten: | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> de klant krijgt geen actieve aanbieding om een beroep te doen op een menselijke tussenkomst. | | | | |
| | Voor 2 punten: | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> bij alle datagedreven toepassingen wordt de klant actief aangeboden dat een beroep kan worden gedaan op menselijke tussenkomst en uitleg over de uitkomst. | | | | |
| | Resultaat: | | | | |
| | er zijn 11 verzekeraars die wel in het privacy statement melden dat een klant een beroep kan doen op menselijke tussenkomst, maar dat niet melden op het moment dat de klant een aanvraag indient via de website. | | | | |

In de DPIA wordt vastgesteld welke risico's er zijn en wat de impact daarvan is. Er zijn verzekeraars die bij die risico's en impact in de **DPIA** al expliciet aangegeven waarover de klant moet worden geïnformeerd. In alle daarna volgende processen wordt die **klantcommunicatie** dan meegenomen.

4.2.5 Artikel 19 en 20 Diversiteit, non discriminatie en rechtvaardigheid

| Toets punt | Art | Eis | Na onderzoek | | | |
|------------|-----|--|--------------|---|---|----|
| | | | N | 0 | 1 | 2 |
| | | Diversiteit, non discriminatie en rechtvaardigheid | | | | |
| | | Totaal aantal bevindingen | 12 | 2 | 7 | 53 |
| 18 | 19 | <p>Wanneer inbreuk op grondrechten, waaronder ongerechtvaardigde discriminatoire bias in datagedreven toepassingen niet vermeden of uitgesloten kan worden, zal de verzekeraar een toepassing niet inzetten.</p> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> of vóór de inzet van de toepassing onderzocht (en getest) is wat de potentieel negatieve gevolgen zijn voor bepaalde groepen zodat discriminatie wordt voorkomen. <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is voor de inzet van een toepassing geen aandacht besteed aan een mogelijke inbreuk op grondrechten voor bepaalde groepen; én het is geen onderdeel van het model DPIA of PARP. <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> datagedreven toepassingen worden standaard getoetst op potentiële negatieve gevolgen voor bepaalde groepen; én er is aangetoond bij een toepassing is getoetst. <p>Voor niet van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is geen datagedreven toepassing na 1 januari 2021 gestart. | 6 | 1 | 5 | 25 |
| 19 | 20 | <p>Bij de keuze voor gebruik van datagedreven systemen heeft de verzekeraar 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.</p> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> of vóór de inzet van de toepassing ook rekening is gehouden met inclusiviteit (bijvoorbeeld minderheden zoals chronisch zieken, mensen met een visuele beperking, etc. voldoende vertegenwoordigd) bijvoorbeeld als toets in PARP of DPIA; en er is zeker aandacht voor geweest voor de start van de toepassing, als het relevant is of kan zijn; en | 6 | 1 | 2 | 28 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • een verzekeraar heeft in de gaten of de groep die ze niet accepteren langzaam groeit. | | | | |
| | Voor 0 punten: | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • er is niet aangetoond dat er enige aandacht is geweest voor diversiteit en inclusiviteit. | | | | |
| | Voor 2 punten: | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • bij datagedreven toepassingen wordt standaard rekening gehouden met diversiteit en inclusiviteit; én • er is aangetoond dat dit bij een toepassing is gedaan. | | | | |
| | Voor niet van toepassing: er is geen datagedreven toepassing van na de startdatum van 1 januari 2021. | | | | |

De meerderheid van verzekeraars die wij hebben onderzocht gaf aan dat zij een cultuur hebben om iedereen te verzekeren (**solidariteitsprincipe**).

4.2.6 Artikel 21 en 22 Maatschappelijk welzijn

| Toets Punt | art | Eis | Na onderzoek | | | |
|------------|-----|--|--------------|---|----|----|
| | | | N | 0 | 1 | 2 |
| | | Maatschappelijk welzijn | | | | |
| | | Totaal aantal bevindingen | 6 | 2 | 10 | 56 |
| 20 | 21 | <p>De verzekeraar zal de gevolgen van de inzet van datagedreven besluitvorming voor groepen klanten intern monitoren.</p> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dit toetspunt heeft een relatie met toetspunt 6 over monitoren of gebruikte datagedreven systemen in overeenstemming zijn met vooraf gestelde doelen, doelstellingen en beoogde toepassingen werken. • Dit toetspunt is een verbijzondering, namelijk dat de verzekeraar de gevolgen voor groepen klanten monitort. <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er wordt in het geheel niet gemonitord; of • er wordt niet gemonitord of de datagedreven besluitvorming gevolgen heeft voor bepaalde groepen klanten. <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoring voor alle datagedreven toepassingen is goed ingeregeld; én • er wordt daarbij rekening met de gevolgen voor bepaalde groepen klanten gehouden. | 3 | 1 | 7 | 26 |
| 21 | 22 | <p>De verzekeraar streeft ernaar om zo veel mogelijk klanten verzekeraar te houden en zal 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.</p> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • is er inzicht hoe de dienstverlening aan klanten verandert als gevolg van de inzet van de toepassingen waarop het Ethisch Kader van toepassing is; • is er blijvend bewustzijn hoe dit profiel door de tijd heen verandert en dat die veranderingen niet onbedoeld negatief uitpakken voor bepaalde groepen; en • in welke mate is onderzocht wat de impact van de datagedreven toepassing is op de verzekeraarheid van klanten; en • worden klanten (die moeilijker verzekeraar dreigen te worden) geïnformeerd over manieren om risico's te verlagen of alternatieven, eventueel via het intermediair. <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er is bij het monitoren geen aandacht voor de verzekeraarheid van klanten. <p>Voor 2 punten:</p> | 3 | 1 | 3 | 30 |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • voor de datagedreven toepassingen is inzicht hoe bij acceptatie de dienstverlening aan klanten verandert; en • klant(groep)en die onverzekerbaar dreigen te worden geïnformeerd over alternatieven op een duidelijke manier. | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|

4.2.7 Artikel 23 t/m 28 Verantwoording

| Toets punt | art | Eis | Na onderzoek | | | |
|------------|-----|---|--------------|----|----|----|
| | | | N | 0 | 1 | 2 |
| | | Verantwoording | | | | |
| | | Totaal aantal bevindingen | 9 | 43 | 72 | 98 |
| 22 | 23 | <p>De verzekeraar zorgt voor een intern controle- en verantwoordingsmechanisme voor het gebruik van AI systemen en de gebruikte databronnen.</p> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • is er een register met datagedreven toepassingen; en • is bijvoorbeeld gekozen aan te sluiten op het reeds bestaande verwerkingsregister in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en • worden datagedreven toepassingen op verantwoorde wijze ontwikkeld en ingezet; en • hoe is vastgelegd voor de toepassing: a) het doel, b) de eigenaar, c) de databronnen die zijn gebruikt voor de ontwikkeling van de toepassing, d) de databronnen die worden gebruikt voor de inzet van de toepassing, e) de relevante risico's bij de inzet van de toepassing. <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er is geen register met datagedreven toepassingen; en • er zijn geen andere maatregelen voor een intern controle- en verantwoordings-mechanisme. <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er is in een register vastgelegd per toepassing: a) het doel, b) de eigenaar, c) gebruikte databronnen voor de ontwikkeling, d) databronnen voor de inzet van de toepassing, e) de relevante risico's bij de inzet van de toepassing. <p>Resultaat na vervolgonderzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een verzekeraar heeft geen vervolgonderzoek laten uitvoeren. • Twee verzekeraars hebben verbeteracties uitgevoerd en voldoen daarmee aan het Ethisch Kader. | 1 | 3 | 6 | 27 |
| 23 | 24 | <p>De verzekeraar bevordert de kennis van zijn bestuurders en interne toezichthouders ten aanzien van datagedreven toepassingen.</p> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • specifieke aandacht voor het bestuur en interne toezichthoudende functies (bijv. tweede lijn risicomanagement, internal audit) binnen de organisatie; • in PE training, kennissessie of door het geven van specifieke informatie. <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sinds de inwerkingtreding van het Ethisch Kader is niets aan kennisbevordering gedaan over datagedreven toepassingen aan de betreffende groepen. <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in het PE-programma voor bestuur en interne toezichthouders is een item opgenomen over datagedreven toepassingen of het Ethisch Kader. | 0 | 6 | 23 | 8 |
| 24 | 25 | <p>De verzekeraar zorgt voor gedegen interne communicatie over het gebruik van datagedreven systemen.</p> <p>Beoordeling:</p> | 0 | 7 | 15 | 15 |

| | | | | | | |
|-----------|----|---|---|----|----|----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> is er in een vorm van interne communicatie (nieuwsbrief, intranet, etcetera) aandacht besteed aan het ethisch kader en datagedreven systemen. | | | | |
| | | Voor 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> enige wijze van interne communicatie over het gebruik van datagedreven systemen is niet aangetoond. | | | | |
| | | Voor 2 punten: <ul style="list-style-type: none"> er is periodiek (minimaal 2 x per jaar) interne communicatie over het gebruik van datagedreven systemen. | | | | |
| 25 | 26 | De verzekeraar voert voor alle datagedreven toepassingen een risico- en effectbeoordeling uit voor direct belanghebbenden. | 8 | 1 | 8 | 20 |
| | | Beoordeling: <ul style="list-style-type: none"> is tijdens de ontwikkeling en vóór de inzet van de toepassing een risicoanalyse uitgevoerd voor direct belanghebbenden. Is deze analyse volledig en welke eventueel mitigerende maatregelen zijn getroffen; in hoeverre zijn de geïdentificeerde maatregelen ook aantoonbaar uitgevoerd; in hoeverre is de tweedelijnsfunctie betrokken geweest bij het maken van de risicoanalyses. | | | | |
| | | Voor 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> er is geen enkele risico- en effectbeoordeling gedaan voor een van de datagedreven toepassingen. | | | | |
| | | Voor 2 punten: <ul style="list-style-type: none"> er is in beeld welke risico- en effectbeoordelingen moeten worden gedaan; en daarvan is minimaal de helft uitgevoerd; én er is een planning voor de overige risico- en effectbeoordelingen. | | | | |
| | | Voor niet van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> er is geen datagedreven toepassing na 1 januari 2021 geïntroduceerd. | | | | |
| 26 | 27 | De verzekeraar bevordert de deskundigheid van zijn medewerkers die werkzaam zijn op het gebied van verantwoording en controle van datagedreven systemen via een programma van educatie. | 0 | 25 | 5 | 7 |
| | | Beoordeling: <ul style="list-style-type: none"> het gaat hier om de medewerkers die werkzaam zijn op het gebied van verantwoording en controle van datagedreven systemen; is er een programma van educatie. | | | | |
| | | Voor 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> sinds de inwerkingtreding van het Ethisch Kader is niets gedaan aan kennisbevordering door een programma van educatie over datagedreven toepassingen voor de genoemde medewerkers. | | | | |
| | | Voor 2 punten: <ul style="list-style-type: none"> alle medewerkers die werkzaam zijn op het gebied van verantwoording en controle van datagedreven systemen zijn opgenomen in een programma van educatie; en in dit PE programma is in de afgelopen 2 jaar de deskundigheid bevordert. | | | | |
| 27 | 28 | De verzekeraar zorgt voor een open cultuur waarin medewerkers worden aangemoedigd om ethische afwegingen te maken en een gedegen systeem waarbij (potentiële) negatieve gevolgen van het gebruik van een datagedreven toepassing kunnen worden gemeld en adequaat worden afgehandeld. | 0 | 1 | 15 | 21 |
| | | Beoordeling: <ul style="list-style-type: none"> is er een systeem voor het melden van potentieel negatieve gevolgen van het gebruik van datagedreven toepassingen; | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • is een open cultuur gecreëerd waarin medewerkers worden aangemoedigd om ethische afwegingen te maken; • in hoeverre worden medewerkers die zich in algemeenheid bezig houden met datagedreven toepassingen de mogelijkheid geboden om vragen te stellen over de afwegingen die zij moeten maken (bijvoorbeeld aan een ethische commissie, of aan een ander dergelijk orgaan). | | | | |
| | | Voor 0 punten: <ul style="list-style-type: none"> • voor medewerkers die zich bezighouden met datagedreven toepassingen is geen mogelijkheid om ethische vragen te stellen. | | | | |
| | | Voor 2 punten: <ul style="list-style-type: none"> • er is een ethische commissie of iets vergelijkbaars, waar medewerkers (die zich bezighouden met datagedreven toepassingen) met ethische vragen naar toe kunnen; en • er is aantoonbaar bevorderd dat medewerkers bekend zijn met deze mogelijkheid, bijvoorbeeld door aandacht in interne communicatie. | | | | |

Een aantal verzekeraars heeft eigen speciale **Guidelines** ontwikkeld voor Artificial Intelligence.

Bij een aantal verzekeraars is het Ethisch Kader goed verweven in de cultuur en belegd op directieniveau. Daarbij is een hoge mate van **betrokkenheid** door alle lagen van de organisatie van medewerkers tot en met CEO.

Een klein aantal verzekeraars is gestart met een **Ethische Commissie**. De leden van de commissie zijn veelal ervaren experts. Voor grotere vraagstukken kan de verzekeraar een hoogleraar ethiek uitnodigen.

Er zijn weinig verzekeraars die een **ethicus** met een functie, rol of taak hebben aangewezen als aanspreekpunt en motor om het onderwerp in te sluiten in de organisatie/bedrijfsvoering.

Een aantal verzekeraars heeft opleidingen waarin het Ethisch Kader een rol speelt of specifiek over het Ethisch Kader beschikbaar binnen het HR systeem. Om awareness te vergoten vult een aantal verzekeraars dat aan met gamification.

Het Ethisch Kader stelt eisen aan de opleiding en training van:

- medewerkers zodat bias wordt voorkomen (artikel 14);
- bestuurders en interne toezichthouders (artikel 24);
- medewerkers die zorgen voor verantwoording en controle (artikel 27).

Verzekeraars was niet helder wat precies van ze wordt verwacht en hebben dit daarom nog niet goed in hun bedrijfsvoering geïmplementeerd.

Voeg de artikelen over opleiding en training samen in het Ethisch Kader en licht voor elke groep apart toe aan welke eisen de verzekeraar moet voldoen.

4.2.8 Artikel 29 Documentatie van afwegingen

| Toets punt | art | Eis | Na onderzoek | | | |
|------------|-----|--|--------------|---|---|----|
| | | | N | 0 | 1 | 2 |
| | | Documentatie van afwegingen | | | | |
| | | Totaal aantal bevindingen | 8 | 1 | 4 | 24 |
| 28 | 29 | De verzekeraar legt gemaakte keuzes over de inzet van datagedreven besluitvorming in zijn interne beleid vast, waarbij | 8 | 1 | 4 | 24 |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | <p>de doorslaggevende factoren die hebben geleid tot de gemaakte keuzes ook worden vastgelegd.</p> <hr/> <p>Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> zijn de gemaakte keuzes voor de inzet van datagedreven besluitvorming vastgelegd? Dat kan in een beleidsstuk of in het register met datagedreven toepassingen. <hr/> <p>Voor 0 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> de keuzes en afwegingen voor de inzet van datagedreven toepassingen zijn niet aangetoond vastgelegd. <hr/> <p>Voor 2 punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> in intern beleid of in het register van datagedreven toepassingen is per toepassing vastgelegd wat de keuzes zijn voor de inzet en de doorslaggevende factoren die tot die keuze leiden. <hr/> <p>Voor niet van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> er is geen datagedreven toepassing na 1 januari 2021 geïntroduceerd. | | | | |
|--|---|--|--|--|--|

Bijlage 1 Deelnemende verzekeraars

| Nr | Verzekeraar | Nr | Verzekeraar |
|----|--|----|---|
| 1 | ABN Amro Schadeverzekering N.V. | 21 | Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A |
| 2 | Achmea Pensioen- en Levensverzekering | 22 | Monuta Verzekeringen N.V. |
| 3 | Achmea Schadeverzekeringen N.V. | 23 | Nationale Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. |
| 4 | Aegon Nederland N.V. Leven | 24 | Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. |
| 5 | Aegon Nederland N.V. Schade | 25 | ONVZ Ziektelkostenverzekeraar N.V. |
| 6 | Aegon Nederland N.V. Spaarkas | 26 | ONVZ Aanvullende Verzekering N.V. |
| 7 | Allianz Benelux N.V. | 27 | Oom Verzekeringen |
| 8 | Ansvar Verzekeringsmaatschappij | 28 | Proteq Levensverzekeringen N.V. |
| 9 | ARAG SE | 29 | Rheinland Versicherungs A.G. |
| 10 | A.s.r. Levensverzekering | 30 | SAZAS U.A. Ondelinge Waarborgmaatschappij |
| 11 | A.s.r. Schadeverzekering | 31 | Scildon N.V. |
| 12 | Allianz Global Assistance International SA | 32 | Squarelife lebensversicherung A.G. |
| 13 | Baloise Belgium N.V. | 33 | SRLEV N.V. |
| 14 | Credit Life A.G. | 34 | Tulip Assist |
| 15 | DAS Nederlandse Rechtsbijstandverzekeringsmaatschappij | 35 | Univé Schade N.V. |
| 16 | De Goudse N.V. Leven | 36 | UVM Verzekeringen |
| 17 | De Goudse N.V. Schade | 37 | ZLM U.A. Onderlinge Verzekering Maatschappij |
| 18 | De Vereende N.V. | | |
| 19 | DELA natura en levensverzekeringen N.V. | | |
| 20 | Hiscox S.A. | | |

Bijlage 2 Verzekeraars met vrijstelling

Deze verzekeraars hebben niet deelgenomen aan het onderzoek.

| Nr | Verzekeraar | Nr | Verzekeraar |
|----|--|----|---|
| 1 | Achmea Hagelunie N.V. | 44 | Nh1816 Verzekeringen Alg Verzekeringsmij N.V. |
| 2 | AgriVer Onderlinge Hagelverzekering Maatschappij B.A. | 45 | Nh1816 Verzekeringen Levensverzekeringsmij N.V. |
| 3 | AIG Europe Limited, Netherlands | 46 | Noord Holland U.A., OBM |
| 4 | Allianz Global Corporate & Specialty, NL | 47 | OBV "Steenwijkerwold" WA |
| 5 | Allianz Trade (Euler Hermes) | 48 | OBV Giethoorn |
| 6 | Amlin Insurance S.E. | 49 | Onderling Verzekerd U.A. |
| 7 | Anker Insurance Company N.V. | 50 | Onderlinge Steenwijk Verzekeringen |
| 8 | Atradius Crédito y Caucción S.A. | 51 | Onderlinge van 1719 |
| 9 | Avipol B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij | 52 | Onderlinge Verzekeringen OVM U.A. |
| 10 | AXA XL | 53 | Onderlinge Waarborg Maatschappij Achterhoek U.A. |
| 11 | BNP Paribas Cardif Levensverzekering | 54 | OVM Twente |
| 12 | BNP Paribas Cardif Schadeverzekering | 55 | OVM Vinkeveen & Omstreken |
| 13 | Bos Fruit Aardappelen Onderlinge Verzekering BFAO U.A. | 56 | Patronale Life NV |
| 14 | Bovemij NV Schadeverzekering Maatschappij | 57 | Quantum Leben A.G. |
| 15 | Centramed B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij | 58 | Rhion versicherung A.G. |
| 16 | Chubb European Group S.E. | 59 | Rijn en Aar U.A., Onderlinge Verzekerings Maatschappij |
| 17 | Chubb Life Europe S.A. | 60 | Robein Leven N.V. |
| 18 | CNA Hardy | 61 | RSA Luxembourg S.A., Netherlands branch |
| 19 | Coface Nederland | 62 | Samenwerking Glasverzekering N.V. |
| 20 | De Burcht N.V. Verzekeringsmaatschappij | 63 | Schadeverzmij Maas Lloyd |
| 21 | De Laatste Eer U.A., Onderlinge Uitvaartverzekering | 64 | SI Insurance (Europe) S.A. |
| 22 | De Luchtvaart Onderlinge W.A. | 65 | Sliedrecht Onderling Fonds B.A. |
| 23 | DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V. | 66 | SOM U.A., Onderlinge Verzekeringmaatschappij |
| 24 | Donatus Verzekeringen | 67 | Stichting Rechtsbijstand Mobiliteitsbranche |
| 25 | EFO Paardenverzekering | 68 | Tokio Marine Europe SA |
| 26 | ElipsLife | 69 | TVM U.A., Coöperatie |
| 27 | EOC Verzekeringen | 70 | Uitvaartverzekering Twenthe NV |
| 28 | Allianz Trade | 71 | Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. |
| 29 | Gartenbau-Versicherung VVaG. | 72 | Univé Het Groene Hart N.V. |
| 30 | Onderlinge Levensverzekering Maatschappij 's Gravenhage U.A. | 73 | Univé Noord-Holland Brandverzekeraar N.V. |
| 31 | HDI Global S.E. | 74 | Univé Noord-Nederland |
| 32 | HDI Global Specialty S.E., the Netherlands | 75 | Univé Oost Brandverzekeraar N.V. |
| 33 | If P&C Insurance Ltd. (publ.) | 76 | Univé Samen U.A., Onderlinge verzekeringmaatschappij |
| 34 | JUWON Onderlinge Schade Maatschappij U.A. | 77 | Univé Stad en Land Brandverzekeraar N.V. |
| 35 | Lifetri Uitvaartverzekeringen N.V. | 78 | Univé Zuid-Nederland |
| 36 | Lifetri Verzekeringen N.V. | 79 | Vereinigde Hagel VVaG |
| 37 | Markel Insurance S.E. | 80 | Verzekeringsbedrijf Groot Amsterdam (VGA) N.V. |
| 38 | MediRisk B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij | 81 | VvAA Groep B.V. |
| 39 | MERCURIUS Algemene Risico Verzekering Maatschappij | 82 | Waard Leven N.V. |
| 40 | Midglas Glasassurantie Maatschappij N.V. | 83 | Waard Schade N.V. |
| 41 | MSIG Insurance Europe A.G. | 84 | Waterland en Omstreken U.A., Onderlinge Verzekeringmaatschappij |
| 42 | MUNIS U.A., Onderlinge verzekeringmaatschappij | 85 | Zevenwouden |
| 43 | Nederlandse Rechtsbijstand Stichting | 86 | Zurich Insurance plc |

Bijlage 3 Handreiking

B3.1 Ethiek en Ethisch Kader

Ethiek (Grieks: èthos, gewoonte of zedelijke handeling), moraalfilosofie, morele filosofie of moraalwetenschap is een tak van de filosofie die zich bezighoudt met de kritische bezinning over het juiste handelen.

In algemene zin probeert ethiek de criteria vast te stellen om te kunnen beoordelen of een handeling als **goed of fout** kan worden gekwalificeerd, en om de motieven en consequenties van deze handeling te kunnen evalueren. [...]

Een ethisch filosoof vraagt zich af wat de uiteindelijke normen zijn voor het menselijk handelen. Hoewel in de omgangstaal 'ethisch' in de betekenis van 'moreel' wordt gebruikt, gaat het om twee verschillende gebieden:

- 'moraal' is het zedelijk handelen zelf, terwijl
- ethiek de studie ervan is.

Bron: Wikipedia, 2023.

Ethiek heeft betrekking op een actueel onderwerp: de waarde die een organisatie toevoegt aan de **samenleving**. Daarbij gaat het bijvoorbeeld over wat relevant is voor de grens tussen enerzijds transparantie, eerlijkheid, het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid en anderzijds wat nog mag binnen de huidige wet- en regelgeving.

Dit komt vooral tot uiting bij het beschrijven van risico's en het bepalen van hun maatschappelijke **impact** en het vaststellen van adequate maatregelen. Zo is voor alle verzekeraars het solidariteitsprincipe een belangrijk ijkpunt.

Bij ethiek gaat het ook om **perceptie**: wat op dit moment maatschappelijk aanvaardbaar ervaren wordt. Mogelijk is dat niet voor iedereen hetzelfde, kan het veranderen en kan het voor de een gevoeliger liggen dan voor de ander.

Het **Ethisch Kader** voor datagedreven besluitvorming is bedoeld voor verzekeraars die lid zijn van het Verbond. Het geeft aan waar verzekeraars voor staan bij het gebruik van datagedreven producten en processen. Het vormt een uitgangspunt (dat uitstijgt boven de wettelijke verplichtingen) bij de inzet van moderne technieken: als een bepaalde techniek wettelijk toegestaan is, maar strijdig met deze principes, zullen verzekeraars deze niet toepassen.

Het Ethisch 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 zeven vereisten voor verantwoorde AI zijn:

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

Op de website van het Verbond staan vier interessante **publicaties** over het Ethisch Kader:

- [1. Athora](#)
- [2. A.s.r.](#)
- [3. Achmea](#)
- [4. ARAG](#)

Er zijn verzekeraars die in hun beleid een eigen definitie hebben opgenomen van ethiek.

De scope van het huidige Ethisch Kader is beperkt tot datagedreven toepassingen. Vrijwel alle verzekeraars vinden het een boeiend onderwerp en een mooie eerste stap om kennis te maken met ethiek. Meerdere verzekeraars geven aan het liever te zien dat ethiek breder wordt neergezet.

B3.2 Datagedreven toepassing: wat is en kan het

Datagedreven toepassingen is een verzamelnaam voor toepassingen die helpen beslissingen te nemen op basis van data.

Bron: KPMG Toolkit Ethisch Kader 2020.

Data wordt gebruikt om **waarde te creëren** in de keten. Het artikel [de data-waardeketen](#) beschrijft hoe data kan worden getransformeerd om met de kennis van het resultaat passend te kunnen handelen. De kwaliteit van zowel de data als de analyse hebben zo grote invloed op ons denken en doen.

Bron: De kwaliteit van data, Kees de Vaal, 2022.

Een paar genoemde voorbeelden van toegevoegde waarde:

- aantonen, monitoren, analyseren, rapporteren en communiceren van de prestatie van proces, organisatie, keten, ecosysteem;
- evalueren van feedback, opsporen knelpunten en verbeteren van de prestatie;
- onderbouwen van besluiten;
- aantonen van compliance met wet- en regelgeving;
- verantwoorden naar stakeholders.

Datagedreven toepassingen zijn net als ethiek een actueel onderwerp voor organisaties. Zo zijn er allerlei ontwikkelingen rond kunstmatige intelligentie (AI), algoritmen, analyseren van teksten en big data.

De **Autoriteit Persoonsgegevens** (AP) heeft een [Eerste-rapportage-algoritmerisico's](#) gemaakt. Die rapportage gaat over systemen en toepassingen van algoritmes en kunstmatige intelligentie die impact kunnen hebben op (groepen) personen. [...].

Dit strekt **van relatief simpele toepassingen, waarin een enkel algoritme functioneert, tot zeer complexe toepassingen van machines learning of neurale netwerken.**

Het Internationaal Monetair Fonds heeft een rapport geschreven over [kansen en bedreigingen](#) van kunstmatige intelligentie in financiën voor de digitale economie.

B3.3 Datagedreven toepassing: kansen en bedreigingen

Tijdens het onderzoek lanceerde OpenAI de applicatie ChatGPT. Dat is een prototype van een chatbot met kunstmatige intelligentie. De chatbot is een groot taalmodel dat is verfijnd met zowel leertechnieken voor kunstmatige intelligentie. ChatGpt geeft al een indruk van wat binnen afzienbare tijd mogelijk is. De (maatschappelijke) consequenties

zijn moeilijk te voorspellen. Verzekeraars werden hierdoor extra gewezen op de relevantie voor de samenleving van dit onderwerp en onderzoek.

De technologie die de basis vormt voor datagedreven toepassingen kan leiden tot extra risico's. [...] Wij adviseren om bij het selecteren en beoordelen van de toepassingen deze risico's mee te laten wegen.

Bron: KPMG Toolkit Ethisch Kader 2020.

Er ontstaan dus **nieuwe kansen, maar er zijn ook bedreigingen door** deze mogelijkheden.

Een van de **kansen** is het genereren van teksten (zoals met ChatGPT). Door het gebruiken van openbare en exclusieve data en een paar instructies. Voorbeelden van zulke teksten zijn productinformatie, contract, analyse als input en onderbouwing voor besluitneming.

Naast kansen door datagedreven toepassingen zijn er ook **bedreigingen** zoals:

- vooringenomenheid (bias)
- niet onderkennen van complexe factoren (jumping to conclusions)
- onjuistheden
- onwaarheden
- misbruiken zoals frauderen, schenden privacy, spioneren, terroriseren, enzovoort

In de [Eerste-rapportage-algoritmerisico's](#) van de AP worden voorbeelden gegeven van belangrijke publieke waarden en grondrechten:

- Non-discriminatie
- Transparantie
- Uitlegbaarheid
- Voorkomen van misleiding
- Vrijheid van meningsuiting
- Kansengelijkheid

De AP geeft ook drie belangrijke **waarschuwingen**:

- Nadelige gevolgen van **bestaande algoritmes** bevinden zich vaak **onder de radar**.
- Risico's van **nieuwe technologieën** staan direct in de **spotlights**.
- Praktijkvoorbeelden laten zien dat maatschappelijk significante organisaties de inzet van algoritmes in hun kernprocessen soms [**ten onrechte**, Stv] zien als een uitvoeringskwestie en interne keuze, waarover zij voor, tijdens en na de inzet **geen of beperkte verantwoording** hoeven af te leggen.

Kunstmatige intelligentie wordt gebruikt om taken die normaliter handmatig worden gedaan, efficiënter uit te voeren en daarnaast ook om contact te leggen met klanten, patronen te identificeren en problemen op te lossen.

Bron: OCI

Beleid en regelgeving voor algoritmes en AI is zich aan het vormen. Begin december 2023 heeft de EU een voorlopig politiek akkoord bereikt over de *AI Act*.³ De AP schrijft hierover in haar [tweede rapportage over AI & algoritmerisico's](#):

Beleid en regelgeving voor algoritmes en AI vormt zich. Nieuwe wetgeving is in werking getreden of zal dat binnen afzienbare tijd doen.

Er is een politiek akkoord bereikt over de AI verordening die daarmee in 2024 in werking kan treden. Daarmee is een belangrijke stap gezet die zal bijdragen aan de beheersing en controle van AI-systemen. De Digital Services Act (DSA) is een belangrijke Europese verordening die recentelijk al in werking is getreden en aanpak van algoritmerisico's eist van zeer grote platformen en zoekmachines. Er is ook een akkoord bereikt over de Platformwerkrichtlijn, die regels zal geven over algoritmische besluitvorming en monitoring van mensen die werken via een platform. Deze nieuwe wetgeving draagt in grote mate bij aan bescherming en houvast bij de beheersing van algoritmerisico's. Het is met deze en andere Europese wetgeving wel steeds zoeken naar de samenhang en hoe deze wetgeving zich tot elkaar verhoudt. Dat kan onduidelijkheid scheppen over regels en het toezicht daarop en daarmee ook de beheersing van algoritmerisico's.

B3.4 Datagedreven toepassingen: analysetools

De AP geeft in de [Eerste-rapportage-algoritmerisico's](#) aan dat er niet enkel gewerkt moet worden aan de ontwikkeling van algoritmes, maar ook aan een **ecosysteem van risicobeheersing en -verantwoording**.

Om de kansen en bedreigingen op gestructureerde wijze in beeld te brengen, zijn er allerlei tools ontwikkeld. Bijvoorbeeld door:

- KPMG
- De stad Utrecht
- Norea
- ECP platform

Het **classificatiemodel** voor datagedreven (/AI) toepassingen bevat drie dimensies:

- **Autonomie:** de mate waarin een toepassing "zelf" besluiten neemt (zonder menselijke tussenkomst). Daarnaast doet autonomie zich ook voor als een aanwezige "human-in-the-loop" door gebrek aan tijd, informatie, bevoegdheden of door ondoorzichtigheid van de toepassing zelf de facto niet in staat is om de werking van de toepassing te toetsen.
- **Complexiteit:** de technologische complexiteit van de toepassing. Denk hierbij aan het onderscheid tussen een relatief eenvoudig te beoordelen rekenregel/query, ten opzichte van een complexe op bijvoorbeeld deep learning gebaseerd algoritme.
- **Invloed:** de mate waarin de toepassing directe invloed heeft op een besluit of daaraan voorafgaande vaststelling, of als de mogelijkheid bestaat dat klanten zich door discriminatie of "singling out" harder geraakt voelen dan anderen vanwege de uitkomst(en) van de toepassing. Invloed betekent daarmee de mate waarin een besluit voor een individu of groep rechtsgevolgen heeft, of de individu of

groep op andere wijze in aanmerkelijke mate treft.

Deze dimensies helpen om de aard van een toepassing op gestructureerde wijze te bepalen.

Bron: [Toolkit KPMG, 2020](#) KPMG Toolkit Ethisch Kader 2020.

Met de KPMG toolkit kan de verzekeraar de mate bepalen waarin het Ethisch Kader van toepassing is op een datagedreven toepassing. Maar de toolkit bevat geen afspraken over eenduidige expliciete kwalitatieve criteria en kwantitatieve grenswaarden. Er zijn dus geen eenduidige criteria voor wat wel en wat niet een datagedreven toepassing is.

De stad Utrecht heeft samen met data experts de [DEDA toolkit](#) gemaakt. Deze helpt data analisten, projectmanagers en beleidsmakers ethische kwesties te herkennen, overwegingen te documenteren en te verantwoorden aan belanghebbenden. Met betrekking tot de data wordt gekeken naar algoritmen, bronnen, anonimiteit, visualisering, toegankelijkheid, samen delen en hergebruik voor hetzelfde of een ander doel. Daarnaast wordt gekeken naar verantwoordelijkheid, communicatie, transparantie, privacy en bias.

Er zijn verzekeraars die voor het uitvoeren van interne audits ook gebruik maken van aanbevelingen door de beroepsorganisatie van IT-auditors **Norea**. Het beleidsprogramma [Norea Innovatie](#) gaat over AI.

Het ECP Platform heeft een [Artificial Intelligence Impact Assessment](#) (AIIA) ontwikkeld om de maatschappelijke baten van een AI-toepassing in beeld te brengen. De analyse heeft ook inzicht in betrouwbaarheid, veiligheid en transparantie van het AI-systeem (ECP, 2018). De AIIA is bedoeld voor organisaties die AI willen inzetten en een analyse willen uitvoeren van de juridische en ethische gevolgen. Er wordt hierbij een verband gelegd tussen betrouwbaarheid, veiligheid en transparantie enerzijds en ethische verantwoording, legitimiteit en juiste afweging van belangen en risico's anderzijds.

Er zijn meerdere opties beschikbaar voor achtergrondinformatie en middelen om een adequate analyse van de kansen, dreigingen, risico's en impact van datagedreven toepassingen uit te voeren. Beoordeel vooraf welke kennis nodig is en welke middelen het meest geschikt zijn voor de betreffende datagedreven toepassing.