



# Informatiedocument over het onderzoek naar het Ethisch Kader

Stichting toetsing verzekeraars

---

**In januari 2023 starten wij met de onderzoeken voor de Kerncode Klantbelang: Ethisch Kader. Met dit informatiedocument ontvangt u de relevante informatie voor dit onderzoek.**

## Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van het Ethisch Kader toetsen. Deze gedragscode vindt u hier. Gelet op het bijzondere karakter van het Ethisch Kader is dit onderzoek op enkele onderdelen anders dan de eerdere kerncode onderzoeken. We geven bij elk toetspunt een 0, 1 of 2 score, afhankelijk van de mate van implementatie. En we maken onderscheid tussen essentiële normen en minder essentiële normen. U moet uiteraard aan alle eisen van de kerncode voldoen, maar een 0-score bij een minder essentiële norm leidt niet tot een onvoldoende uitkomst van ons onderzoek. U leest daarover in dit informatiedocument.

## Voor wie is het onderzoek van toepassing?

We voeren dit onderzoek uit bij alle verzekeraars voor wie het Ethisch Kader van toepassing is. Het Ethisch Kader geldt voor alle data gedreven toepassingen. Dit betreft overigens niet alleen Artificial Intelligence (AI), maar alle data gedreven besluitvorming die van invloed is op het klantvertrouwen. Denk hierbij tenminste aan kernprocessen zoals acceptatiebeleid, premiebepaling, fraudebeleid en claim- of schadebehandeling. Data gedreven toepassingen zijn onder meer chatbots, straight through processing (STP), AI, gebruik van biometrische data, social media data, CIS.

## Scope van het onderzoek

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.

Sommige toetspunten betreffen eisen voor de verzekeraar voorafgaand aan het in gebruik nemen van de datatoepassing. In dat geval kijken we naar datatoepassingen die in gebruik zijn genomen na de introductie van het Ethisch kader op 1 januari 2021. In het toetsingskader geven we aan om welke toetspunten dat gaat.

Er zijn ook toetspunten die eisen stellen aan een datatoepassing zelf of hoe de verzekeraar daarmee omgaat. We kunnen niet alle datatoepassingen van elke verzekeraar beoordelen. In overleg met de verzekeraar kiezen we in dat geval één van de meer risicovolle datatoepassingen uit, afhankelijk van impact voor klantbelang en de aard van de toepassing. In het toetskader ziet u om welke toetspunten het gaat.



### Beoordeling toetspunten

Bij eerdere onderzoeken gaven we bij een toetspunt steeds een 'ja' of een 'nee' als uitkomst. In dit onderzoek zullen we een score toekennen van 0, 1 of 2 punten, afhankelijk van de mate waarin de verzekeraar het toetspunt heeft geïmplementeerd. Zo krijgt u inzicht of u het Ethisch kader op alle onderdelen onvoldoende, voldoende of ruim voldoende heeft geïmplementeerd.

Er is een aantal toetspunten waarbij een score van 0 leidt tot een onvoldoende uitkomst van het onderzoek en een vervolgonderzoek. Deze toetspunten zijn gearceerd weergegeven in het toetskader. Dat betekent dat een 0-score bij een niet gearceerd toetspunt niet leidt tot een onvoldoende uitkomst van ons onderzoek en dus ook niet tot een verplicht vervolgonderzoek. Uiteraard zijn dat wel bevindingen waar u mee aan de slag moet.

### Plannen onderzoeksdag

Wij maken gebruik van een beveiligde omgeving (Audis) voor het versturen van de benodigde documenten en voor de rapportages. U vindt de portal [hier](#) en zo kunt u ook zelf een onderzoeksdag gaan plannen.

### Wat moet u aanleveren en wanneer?

Hieronder staan de documenten die wij vooraf willen ontvangen. Als u bepaalde documenten niet heeft, bijvoorbeeld omdat het proces bij u niet voorkomt of niet van toepassing is, wilt u dat dan aangeven bij het sturen van de documenten.

Wij ontvangen graag uiterlijk drie weken voor de onderzoeksdag de volgende documenten:

1. Een leeswijzer of e-mail waarin u een korte toelichting geeft op de documenten die u meestuurt. Als u bepaalde documenten niet stuurt, omdat u deze niet heeft of omdat het betreffende artikel niet voor u van toepassing is, dan graag een toelichting daarbij.
2. Een overzicht van de data gedreven toepassingen die u gebruikt. Bijvoorbeeld een register met data gedreven toepassingen, of de inventarisatie bij de introductie van het Ethisch Kader (toetspunt 1 en 22). Inclusief de gemaakte keuzes voor de inzet van data gedreven toepassingen (toetspunt 28).
3. De recente compliance beoordeling voor een data gedreven toepassing (toetspunt 1).
4. Een recent uitgevoerd PARP van een product waarbij sprake is van een data gedreven toepassing (toetspunt 1).
5. Overzicht relevante (extra) beveiligingsmaatregelen die u heeft genomen voor data gedreven toepassingen (toetspunt 3).
6. Als er data gedreven toepassingen zijn die (deels) zelflerend opereren, dan ontvangen we graag de kaders voor het zelflerend opereren (toetspunt 4).
7. Toelichting op de wijze van monitoren van de data gedreven toepassingen (toetspunt 6).
8. Een beschrijving van de data governance (toetspunt 9).
9. Een uitgevoerde DPIA voor een data gedreven toepassing (toetspunt 10).
10. Overzicht of beschrijving van relevante trainingen of PE-traject voor medewerkers die met data gedreven toepassingen werken (toetspunt 13), aan bestuurders en interne toezichthouders (toetspunt 23) en aan medewerkers op het gebied van verantwoording en controle (toetspunt 26).



11. Indien van toepassing, een overzicht van de testresultaten bij de start van een nieuwe techniek (toetspunt 15).
12. Voorbeelden interne communicatie over data gedreven toepassingen (toetspunt 24).
13. Risico- en effectbeoordeling of overzicht van risico- en effectbeoordelingen van de data gedreven toepassingen (toetspunt 25).

We ontvangen daarnaast ook graag het ingevulde gesprekschema met namen en functies uiterlijk een week voor de onderzoeksdag.

### Hoe moet u de documenten aanleveren?

Om de verwerking van de documenten te vergemakkelijken, verzoeken wij u om de documenten:

- te nummeren in bovenstaande volgorde;
- aan te leveren als aparte bestanden (dus niet opgehangen in een ander document);
- veilig te uploaden in Audis.

### Onderzoeksdagen

De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf januari 2023 tot en met mei 2023. De afspraken vinden voor dit onderzoek plaats met een videogesprek of op locatie. U kunt zelf in Audis een datum kiezen voor de onderzoeksdag.

### Gespreksschema

Om de gesprekken intern te kunnen organiseren, kunt u uitgaan van onderstaand gespreksschema. Daarin staat vermeld welke medewerkers we bij welk gesprek verwachten. De gespreksduur in onderstaand schema is de maximale tijd, de daadwerkelijk benodigde tijd hangt af van uw situatie. We stellen het op prijs als de coördinator zelfregulering bij alle gesprekken aanwezig is. Tevens stellen we het op prijs als we tijdens de dag bepaalde documenten en dossiers op het scherm kunnen inzien.

Onderwerp	Gespreksduur (maximaal)	Deelnemers
Welkom	15 minuten	Coördinator
Beleidsgesprek  Enkele sleutelvragen eerste interview: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat is het beleid voor data gedreven toepassingen?</li> <li>- Is er een inventarisatie gemaakt of een nul-meting?</li> <li>- Hoe is de data governance ingericht?</li> <li>- Hoe is de monitoring op de data gedreven toepassingen ingericht?</li> <li>- Wat is gedaan aan kennisbevordering?</li> </ul>	75 minuten	1. CTO of andere directeur met verantwoordelijkheid voor data gedreven toepassingen 2. Beleidsbetrokkenen of projectmanager die bij implementatie Ethisch Kader betrokken zijn/waren 3. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview	30 minuten	Stv-auditor



Hoe is Ethisch Kader geborgd?  Enkele sleutelvragen tweede interview: - Wordt de klant geïnformeerd over gebruik van systeem in plaats van een persoon? - Hoe is de beveiliging van data gedreven systemen geregeld? - Zijn er toepassingen die zelflerend opereren? - Zijn alle DPIA's goed uitgevoerd? - Zijn R&E beoordelingen ten aanzien van direct belanghebbenden uitgevoerd?	90 minuten	Afhankelijk van hoe data governance is georganiseerd in uw organisatie, willen we (een selectie van) de volgende personen spreken voor een antwoord op de gestelde vragen:  1. Compliance officer 2. Manager ICT 3. Data protection officer / FG 4. Riskmanager (die R&E beoordeling heeft uitgevoerd) 5. Ethicus 6. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview en lunch	60 minuten	Stv-auditor
Praktijk  Enkele sleutelvragen tweede interview: - Wat is de uitleg aan klanten over de uitkomsten van data gedreven toepassingen? - Kan er beroep worden gedaan op menselijke tussenkomst en wat gebeurt er dan? - Wat is gedaan aan kennisbevordering?	60 minuten	1. Senior medewerkers die met data gedreven toepassingen werken (bijvoorbeeld claimbehandelaars of acceptanten, afhankelijk van de daadwerkelijke toepassingen in uw organisatie) 2. Medewerker(s) met specifieke kennis over de gekozen data gedreven toepassing 3. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview en voorbereiden afronding	30 minuten	Stv-auditor
Afronding	15 minuten	Coördinator zelfregulering

## Vragen

Hebt u vragen? Stel ze ons gerust. U kunt daarvoor mailen naar [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl) of bellen naar 070-750 82 15.