Toelichting Ethisch Kader 2025

VERBOND VAN VERZEKERAARS

Inhoud

Inleiding

Het Verbond van Verzekeraars heeft een ethisch kader data gedreven besluitvorming opgesteld, dat per 1-1-2021 als zelfregulering voor alle leden geldt en dat per 1-1-2025 is geactualiseerd. Er zijn een aantal normen inhoudelijk aangepast en samengevoegd. En nu ook in scope is Artificial Intelligence (AI) die valt onder de EU AI-Act. Het blijft wel een sterk 'principle based' kader, waarbij verzekeraars zelf aan de slag moeten. Wat vragen wij nu van leden? Deze publicatie biedt een inhoudelijke toelichting en geeft leden een handreiking: 'zo kunt u het proces inrichten'. Ook voor de leden die dit kader al hebben ingericht staat in deze handleiding belangrijke informatie zoals de geactualiseerde scope van het kader. In deel 3 treft u een toelichting op enkele belangrijke begrippen uit het kader. Tot slot treft u in hoofdstuk 4 een beknopte toelichting, waarmee u ook anderen binnen uw bedrijf kunt informeren over werking en belang van het ethisch kader. Het kader is bindend, deze handleiding is dat niet. Dit biedt ruimte voor eigen invulling.

1 Inhoudelijke toelichting

1.1 Waarom een ethisch kader?

De komst van kunstmatige intelligentie roept bewondering, maar ook zorgen op, in de nationale, maar zeker ook de Europese politieke arena. In Nederland heeft de toeslagenaffaire de risico's van ongecontroleerde systemen helder op het netvlies gebracht. De Europese Unie heeft op dit soort zorgen gereageerd, door per 1 augustus 2024 een AI act in te laten gaan, waarin AI systemen gereguleerd worden. Daarbij gelden de zwaardere eisen voor AI systemen met een hoog risico (op het benadelen van mensen). AI systemen die bedoeld zijn om premies of risico's te bepalen van natuurlijke personen in het geval van zorg- en levensverzekeringen zijn volgens bijlage III van de tekst zulke hoog-risico systemen. De hoog risico bepaling geldt dus niet voor schadeverzekeringen, maar naar het zich laat aanzien ook niet voor fraudedetectiesystemen. Om dat zo te houden, is het van groot belang dat de verzekeringssector laat zien dat nieuwe technologie wordt toegepast ten dienste van de klant en zelf kaders schept die een verantwoorde en vertrouwenwekkende toepassing van data maximaal waarborgt. Alleen als toezichthouder, wetgever en burger voldoende vertrouwen hebben in een correct gebruik van data, kunnen verzekeraars nieuwe technologie bestendig in hun bedrijfsprocessen toepassen. Een ethisch kader is in zekere zin randvoorwaardelijk voor een toekomstvaste bedrijfsvoering.

1.2 Logica van het kader

Het ethisch kader is gebaseerd op het bestaande kader van de Europese high level expert group on AI[1]. Dit was ook het vertrekpunt voor de AI act. De scope is breder dan enkel kunstmatige intelligentie (zie toelichting op de scope hieronder). Om aansluiting bij dit bestaande kader te garanderen, dat ook door de Europese Commissie is omarmd, wordt een indeling in drie kolommen gehanteerd: 1) vereiste voor verantwoorde AI, 2) subvereiste en 3) norm voor verzekeraars. De eerste twee kolommen komen overeen met wat de high level expert group on AI stelt. Door deze 7 vereisten en de bijbehorende subvereisten te hanteren, weten we ook dat het kader van het Verbond volledig is. De derde kolom geeft steeds een vertaling naar het werk van Nederlandse verzekeraars.

2 Procedurele toelichting

2.1 Hoe kunt u het ethisch kader implementeren of aanpassen[2]?

[1] https://ec.europa.eu/futurium/en/ai-alliance-consultation

[2] U kunt zich hierbij ook laten inspireren door het fenomeen 'begeleidingsethiek': https://ecp.nl/wp-content/uploads/2019/11/060-001-Boek-Aanpak-begeleidingsethiek-240165-binnenwerk-digitaal.pdf

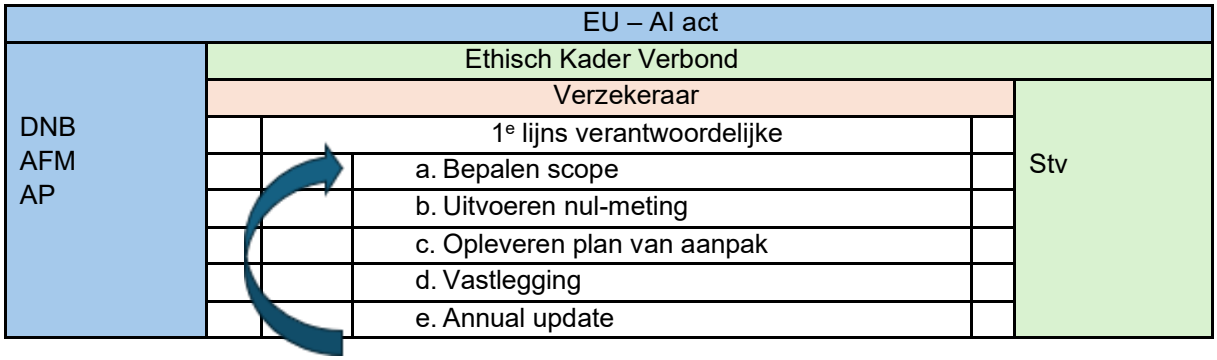
De verzekeraars die het kader nog niet hebben geïmplementeerd zullen hiervoor een proces moeten inrichten. In deze handleiding een aantal suggesties voor de aanpak van dit proces o.a. gebaseerd op de ervaringen van leden die dit kader al hebben ingericht. Het Verbond biedt leden in deze handreiking een hulpmiddel, maar zoals gezegd staat het verzekeraars vrij dit op hun eigen manier vorm te geven. Het kader is bindend, deze handreiking is dat niet. Hieronder volgen twee aanbevelingen voor de implementatie.

Ten eerste zal het nuttig zijn om intern **een verantwoordelijke aan te wijzen** voor de implementatie van dit ethisch kader. Dat is idealiter een eerstelijnsfunctionaris, zoals een directielid of een directeur underwriting. Hoe dan ook raden wij u aan om de uiteindelijke beoordeling intern door een directielid te laten 'tekenen', zodat u zeker weet dat u voldoet, of dat de omissies en de aanpak daarvan goed in beeld zijn. Deze persoon is eindverantwoordelijk voor de implementatie van het ethisch kader, maar hoeft niet bij alle stappen van het proces aanwezig te zijn.

Vervolgens verdient het aanbeveling om intern een **kick-off** te organiseren, waarbij u onder leiding van de verantwoordelijke functionaris het kader doorspreekt met enkele belangrijke interne stakeholders: de mensen die verantwoordelijk zijn voor het bestaande PARP-proces, maar ook mensen die verantwoordelijk zijn voor risicomanagement/actuariaat/inkoop/ datascience/pricing/acceptatie/veiligheidszaken/productontwikkeling/claims/privacy/compliance. Het is handig om hierbij aansluiting te zoeken op bestaande controle-processen, maar wel te zorgen dat u voldoende diverse deskundigheid aan boord hebt.

Doel van deze kick off is om drie vragen voor uw maatschappij te beantwoorden:
1. Wat is de scope?
2. Wat is de nulmeting?
3. Wat is dan het plan van aanpak?

De drie vragen worden hieronder nader toegelicht. Het proces in een plaatje:



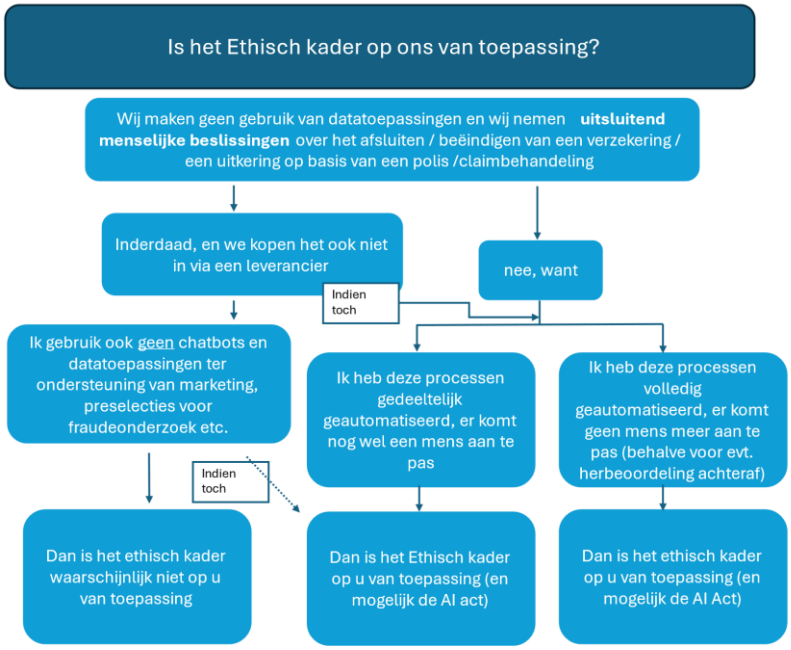
2.1.1 Wat is de scope?

De scope van het ethisch kader is bewust open gelaten en niet beperkt tot AI. Daar zijn immers talloze definities van voorhanden (we geven er hieronder bij de begrippen zelf één). De AI act definieert een AI systeem als *een op een machine gebaseerd systeem dat is ontworpen om met verschillende niveaus van autonomie te werken en dat na het inzetten ervan aanpassingsvermogen kan vertonen, en dat, voor expliciete of impliciete doelstellingen, uit de ontvangen input afleidt hoe output te genereren zoals voorspellingen, inhoud, aanbevelingen of beslissingen die van invloed kunnen zijn op fysieke of virtuele omgevingen*. Over deze definitie is in 2025 nog het nodige onduidelijk. Ook is het doel van het kader om problemen zoals discriminatie, uitsluiting en onrechtvaardige behandeling te voorkomen: of die problemen nu veroorzaakt worden door een neuraal netwerk, of door een 'eenvoudige' vorm van automatisering, is niet zo relevant. Vraag is ook wanneer een algoritme nu precies overgaat van 'reguliere' automatisering naar 'kunstmatige intelligentie' en of dat voor de klant nu zo veel uitmaakt. Wel spreekt voor zich dat vrijwel iedere beslissing in de financiële sector genomen wordt op grond van

data. Het is niet de bedoeling om ieder besluit nu te toetsen aan dit kader. In de inleiding van het ethisch kader staat dat in aanvulling op de systemen die door de AI act worden gereguleerd, ook tot de scope behoren “Datagedreven toepassingen in de kernprocessen van een verzekeraar die een directe of indirecte impact hebben op een natuurlijk persoon zoals de particuliere (potentiële) klant, ZZP’er en medewerker, voor zover dit impact op het klantvertrouwen heeft.” De code noemt als voorbeelden van kernprocessen acceptatie, premiebepaling, fraudedetectie en -behandeling en de schadebehandeling. U kunt verder denken aan het gebruik van chatbots, straight through processing (STP), gebruik van biometrische data, gebruik van social media data, gebruik van Stichting Centraal Informatiesysteem (CIS). De code maakt met het woord ‘indirecte impact’ duidelijk dat het niet alleen gaat om volautomatische systemen, maar dat ook risicoselecties onderdeel kunnen zijn van de scope. Denk aan de fraudedetectie: dat gaat anno 2025 niet volautomatisch, fraudeonderzoek wordt door mensen gedaan. Maar de selectie van dossiers die naar de afdeling speciale zaken wordt gestuurd is een gevoelige risicoselectie: als het algoritme dat hierbij gebruikt wordt steevast bepaalde bevolkingsgroepen aanwijst als potentieel frauderisico, dan is er nog wel een menselijke beoordeling verderop in het proces, maar dan is het wel degelijk van belang dit algoritme te toetsen aan de uitgangspunten van het ethisch kader. Een scheve selectie aan de voorkant zal ondanks die menselijke toets later in het proces toch ook resulteren in scheve einduitkomsten.

Anders gezegd: ook processen waarbij er nog een mens kijkt naar een aanbeveling/score/besluit kúnnen onder het ethisch kader vallen. Net als bij volautomatische toepassingen, kunnen ook selecties immers gevoelige bias bevatten. Dus op het moment dat u bepaalt welke gevallen voor menselijke beoordeling in aanmerking komen, of wanneer het van klanten zelf afhangt die om herbeoordeling moeten verzoeken (het zogenaamde piepsysteem): juist bij de inrichting van dit soort systemen kan een ethische toets belangrijk zijn, om bijvoorbeeld na te gaan of ook minder digivaardige mensen of mensen die de taal minder goed beheersen even goed hun zaak kunnen bepleiten en of ze dat ook in voldoende mate doen. Een uitvalproces kan in theorie goed zijn neergezet, maar weten mensen de weg naar de klachtenbalie echt wel te vinden? In het Ethisch kader is overigens nog verduidelijkt dat het hierbij wel moet gaan om systemen met impact op het klantvertrouwen. Virusdetectie of interne actuariële modellen voor het berekenen van financiële reserves zijn vanuit andere perspectieven heel gevoelig, maar vanuit ethisch perspectief zijn deze veel minder relevant. De focus mag liggen op toepassingen in kernprocessen van het verzekeringsbedrijf met impact op het klantvertrouwen. Een klant zal niet naar de concurrent overstappen vanwege een Solvency II berekening, of een andere inrichting van de virusdetectie.

Met de volgende beslisboom kunt u bepalen of het kader op uw bedrijf/systeem van toepassing is:



De Geneva Association, een internationale denktank van en voor verzekeraars, heeft een nuttige aanbeveling gedaan voor de scopebepaling[3]. Zij onderscheiden het gebruik van AI voor het automatiseren van taken zonder de logica van de besluitvorming te veranderen (het verzamelen van relevante informatie uit documenten met beeldverwerkende AI), versus het gebruik van AI waarbij de logica van de besluitvorming wel verandert (toepassing van een nieuw model op bestaande data). U kunt dit onderscheid ook hanteren bij het bepalen van uw scope: waar leidt automatisering dus tot de mogelijkheid dat de logica van de besluitvorming verandert ten opzichte van bestaande processen? De AI act zegt in overweging 12 ook dat de wet niet ziet op *systemen die gebaseerd zijn op regels die uitsluitend door natuurlijke personen zijn vastgesteld om automatisch handelingen uit te voeren*. De Geneva Association geeft dit grafisch als volgt weer:

Figure 4: Possible classification of AI applications and their significance (for illustration)

Change in logic and new data sources	• Robo-advice using external data sources	• Price optimisation using lifestyle data • Pricing allgorithms using lifestyle data	
Change in logic of decision-making	• Customer segmentation and targeted advertising	• Pricing algorithms using traditional data	• Fraud detection • Automated claims triage
No change in logic or data	• Conversational agent (chatbot)	• Computer vision to extract information from documents	• Computer vision to extract information from documents
	Customer engagement	Underwriting / pricing	Claims

High significance Medium significance Low significance

Belangrijk is om bij het bepalen van de scope in ieder geval naar het hele bedrijf te kijken: bij bestaande PARP procedures gaat het 'enkel' om producten, maar kunnen processen en datatoepassingen buiten beeld blijven. Zo werd de sector in 2019 aangesproken op de juiste naleving van het CIS protocol. Het bleek toen dat er verzekeraars waren die ook informatieverzoeken (in plaats van daadwerkelijke claims) registreerden in de database, terwijl andere partijen CIS niet gebruikten om te toetsen of de klant naar antwoordde op de slotvragen, maar simpelweg telden hoeveel claims in CIS geregistreerd stonden. Dit laatste is niet conform het CIS protocol, maar kennelijk was dit issue nooit in een PARP procedure naar

[3] https://www.genevaassociation.org/sites/default/files/research-topics-document-type/pdf_public/ai_in_insurance_web_0.pdf pagina's 15 en 16

voren gekomen. Daarom is het belangrijk niet alleen naar producten te kijken, maar ook naar processen en zeker ook naar zaken die u bij derden inkoopt, zoals software/data/clouddiensten. Zoals bij alle zelfregulering van het Verbond, geldt ook het ethisch kader onverminderd bij uitbesteding en/of inkoop.

2.1.2 Wat is de nulmeting?

Met uw projectgroep doet u voor de producten en processen die in scope zijn een 0-meting: u beoordeelt in hoeverre u reeds aan het kader voldoet en waar er misschien nog werk te doen is. Let ook op norm 23, die u verplicht om een register aan te leggen van toepassingen die onder dit ethisch kader vallen. Om tot die lijst te komen, is het nodig te bepalen wat wél én niet in scope is. Vervolgens noteert u per toepassing of uw bedrijf voldoet, of niet voldoet, of dat uw berdrijf gedeeltelijk voldoet. De vraag zal steeds zijn wanneer u voldoet. Het kader geeft immers geen direct toetsbare eisen: wanneer is de datakwaliteit voldoende? wanneer weet u met voldoende zekerheid, dat een bepaalde toepassing geen discriminatie in de hand werkt? Belangrijk is dat u minimaal aangeeft welke invulling u hanteert. Over het algemeen is het verstandig hierbij te kijken naar branchestandaarden. Gaat het om informatiebeveiliging, dan zijn er bijvoorbeeld internationale normen die u hierbij kunt hanteren, niet in de laatste plaats DORA. Voor sommige aspecten zal het lastig zijn zo'n heldere norm te vinden en zal de beoordeling meer kwalitatief zijn. U kunt hierbij wellicht ook putten uit de ethische richtlijnen die in opdracht van de Europese Commissie zijn opgesteld door een expertgroep[4] of uit de standaarden die momenteel door CEN/CENELEC ontwikkeld worden om de AI act handen en voeten te geven. Ook kunnen de guidelines van de European Data Protection Board hierbij van pas komen[5]. Voor informatie over informatiebeveiliging bevat de site van de European Union Agency for Cybersecurity nuttige hulp[6]. Uiteraard zijn ook handreikingen van AFM en DNB hierbij behulpzaam.

Wanneer u in deze fase geen oordeel kunt vellen is het verstandiger dit oordeel uit te stellen en eerst nader onderzoek te doen, dan om het direct als voldoende te beoordelen. Ook als u reeds maatregelen heeft genomen, kan het verstandig zijn om intern na te gaan, of deze maatregelen ook echt functioneren. In woorden van een complianceframework: zijn de maatregelen zowel in *opzet*, *bestaan* als *werking* afdoende en aantoonbaar geborgd? In geval van hoog-risico verwerkingen, kunt u overwegen om een externe audit te laten doen door een deskundige partij. Dit zal geld kosten, maar bedenk dan dat onvoldoende borging van de zorgvuldigheid ook kan resulteren in (hoge) kosten, zoals reputatieschade, aanvullende wetgeving en boetes van toezichthouders.

2.1.3 Wat is dan het plan van aanpak?

Nadat u op de gekozen scope een nulmeting heeft gedaan en helder hebt, op welke onderdelen u niet of niet volledig voldoet, kunt u een plan van aanpak opstellen. Hierbij dient u eerst te bepalen wat uw ambitie is: tot op welk niveau wenst u op een geconstateerde lacune vooruitgang te boeken? Vervolgens kunt u van de geconstateerde lacunes een prioriteitenplanning maken: wat eerst, wat later? Aan de hand van die planning kunt u gaan uitvoeren.

Kunt u bij enkele normen in de nulmeting geen oordeel geven, dan is het raadzaam na te denken over de vraag hoe u op termijn toch tot een beredeneerd antwoord kunt komen. Denkbaar is dat u bijvoorbeeld de medewerkers die klantcontact hebben vraagt bij te houden wanneer klanten klagen over mogelijke discriminatie of onbegrijpelijke besluiten en hierover regelmatig te rapporteren. Die uitkomsten kunt u vervolgens in een volgende ronde met uw interne stakeholdergroep bespreken, om te zien of dit u dichter bij een oordeel brengt. Wij raden u aan om minstens iedere 6 maanden het ethisch kader op deze manier te updaten.

2.2 Verslaglegging

Hoewel het kader u niet verplicht tot een jaarlijks "AI-verslag" is het wel raadzaam om van uw scopebepaling, nulmeting en plan van aanpak intern verslag te doen, zodat u op ieder gewenst moment

[4] https://ec.europa.eu/futurium/en/ai-alliance-consultation

[5] https://edpb.europa.eu/our-work-tools/general-guidance/gdpr-guidelines-recommendations-best-practices_en

[6] https://www.enisa.europa.eu/topics

kunt terughalen welke keuzes zijn gemaakt en welke acties er lopen. Het kader verplicht in norm 23 sinds 2025 overigens wel tot het aanleggen van een register van toepassingen die binnen de scope vallen. Op deze manier kunt u te allen tijde aan interne en externe toezichthouders uitleggen, in hoeverre u aan het kader voldoet. Het ethisch kader is immers als kerncode geldig als zelfregulering en zal door de Stichting Toetsing Verzekeraars getoetst worden. Het is voor de toetsing van belang om inzage te kunnen geven in de uitvoer van het kader en de vorderingen op de punten die nog in ontwikkeling zijn.

2.3 Herbeoordeling

Het moge helder zijn dat het ethisch kader geen éénmalige exercitie is, zelfs niet als u bij de nulmeting vaststelt dat u volledig voldoet. Uw bedrijf staat immers niet stil: voortdurend wordt geïnnoveerd en breidt het arsenaal aan gebruikte technieken en databronnen uit. Het blijft daarom zaak geregeld het ethisch kader tegen het licht te houden. Het staat u vrij zelf de frequentie en de diepgang hiervan te bepalen. Het profiel van uw bedrijf en de geconstateerde ‘gap’ tussen het kader en de praktijk zullen daarbij betrokken moeten worden. Het ligt voor de hand hierbij de PARP-logica te hanteren en het ethisch kader te hanteren bij nieuwe of veranderde producten/processen, en als onderhoud.

3 Gebruikte begrippen

In het kader worden veel verschillende begrippen geïntroduceerd. Hoewel niet volledig, hier een introductie op enkele belangrijke begrippen:

- **Data-gedreven besluitvorming:** hiermee bedoelen wij niet enkel het besluit om klanten wel of niet te accepteren, maar alle besluiten die een verzekeraar neemt. Denk aan het besluit een bepaalde databron wel of niet te gebruiken, het besluit om de premie van een klant aan te passen, het besluit om een schade wel of niet te vergoeden, het besluit om een ander calculatiemodel te gaan gebruiken of een bepaalde techniek in te zetten. Data-gedreven *besluitvorming* en data-gedreven *toepassing* kunt u als inwisselbaar lezen.
- **Kunstmatige intelligentie/AI:** er zijn vele definities van kunstmatige intelligentie. In de AI act wordt AI an sich niet gedefinieerd, maar AI systemen wél.
- **AI systeem:** De AI act definieert deze systemen als volgt: een op een machine gebaseerd systeem dat is ontworpen om met verschillende niveaus van autonomie te werken en dat na het inzetten ervan aanpassingsvermogen kan vertonen, en dat, voor expliciete of impliciete doelstellingen, uit de ontvangen input afleidt hoe output te genereren zoals voorspellingen, inhoud, aanbevelingen of beslissingen die van invloed kunnen zijn op fysieke of virtuele omgevingen.
- **Pseudonimisering/anonimisering:** pseudonimiseren is een procedure waarmee identificerende gegevens door een algoritme worden vervangen door versleutelde gegevens (het pseudoniem). Het algoritme kan voor een persoon altijd hetzelfde pseudoniem berekenen, waardoor informatie over de persoon, ook uit verschillende bronnen, kan worden gecombineerd. Daarin onderscheidt pseudonimiseren zich van anonimiseren, waarbij het koppelen op persoon van informatie uit verschillende bronnen niet mogelijk is. Na pseudonimisering is het mogelijk de gegevens weer te ontsleutelen. Pseudonimiseren is een techniek van informatiebeveiliging, meer specifiek: een 'privacy enhancing technique'[7].
- **Bias:** bias betekent letterlijk ‘vooringenomenheid’. Confirmation bias is de neiging om een bepaalde interpretatie van de data meer gewicht te geven, dan alternatieve verklaringen. Een hypothese kan zijn dat rode auto’s meer schade veroorzaken. Vervolgens wordt hier bewijs bij gezocht en worden rode auto’s hoger getarifeerd. In werkelijkheid kan het zo zijn, dat bepaalde modellen niet in de kleur rood leverbaar zijn, waardoor niet zozeer de kleur, als wel het model auto zorgt voor de hogere schadelast. Data die op deze alternatieve verklaring wijst, wordt door confirmation bias echter genegeerd, en er wordt alleen gezocht naar bewijs voor de vooringenomen verklaring. Het is belangrijk om altijd alternatieve hypotheses te onderzoeken en zo transparant mogelijk te zijn met betrekking tot de gebruikte data. Ook belangrijk is het om correlatie en causaliteit uit elkaar te

[7] Voor meer informatie over privacy ontwerp strategieën kunt het ‘blauwe boekje’ raadplegen: https://www.cs.ru.nl/~jhh/publications/pds-boekje.pdf

houden. Een mooi voorbeeld is dat het aantal films waarin Nicolas Cage voorkomt, sterk correleert met het aantal mensen dat in de Verenigde Staten overlijdt na een val in een zwembad[8]. Dat deze twee correleren, wil niet zeggen dat het beperken van het aantal films met Nicolas Cage bij zal dragen aan de preventie van verdrinking. Confirmation bias is slechts één van de vooringenomenheden waarmee rekening gehouden dient te worden. Een simpele zoektocht op internet levert vele artikelen op over bias-uitdagingen bij datascience.

- **Uitleg:** bij het gebruik van algoritmes, kan het een uitdaging zijn om klanten uit te leggen waarom een bepaald besluit zo heeft uitgepakt. Waar het ethisch kader over 'uitleg' spreekt, wordt niet bedoeld dat de klant tot in detail wordt verteld waarom besluit X en niet besluit Y is genomen. Dit zou immers ook bedrijfsgeheime informatie kunnen omvatten. Ook wordt niet bedoeld, dat de klant recht heeft op inzage in diens persoonsgegevens: dat recht bestaat reeds onder de AVG. In het ethisch kader wordt met 'uitleg' aanvullend bedoeld, dat de verzekeraar de klant toelicht, wat de belangrijkste factoren zijn waarom het besluit genomen is. Het kan zijn dat een klant in een bepaalde inkomenscategorie valt en daarom wel of niet in aanmerking komt voor acceptatie: dan is het belangrijk dat die bepalende factor toegelicht wordt. Belangrijkste is dat de klant weet, wat hij/zij kan doen of had kunnen doen, om een ander besluit te krijgen. De toelichting moet dus bij voorkeur 'actionable' zijn. Dit is niet altijd mogelijk natuurlijk: bij afwijzing op gezondheidsgegevens is het vaak niet mogelijk bijvoorbeeld.
- **Discriminatie:** artikel 1 van de Grondwet zegt dat gelijke gevallen gelijk behandeld moet worden en dat discriminatie op grond van ras, geloof etc. verboden is. Verzekeraars differentiëren op het risico. De grens tussen differentiatie en discriminatie moet nauwlettend in de gaten gehouden worden. Het Verbond heeft hier o.a. een eerdere publicatie[9] en themadag[10] aan gewijd.
- **Monitoren gevolgen:** principe 21 spreekt over het intern monitoren van de gevolgen van de inzet van data-gedreven besluitvorming. U kunt zich hierbij laten inspireren door de jaarlijkse Solidariteitsmonitor die het Verbond op brancheniveau maakt. Het gaat er om dat inzichtelijk is hoe uw dienstverlening aan klanten verandert ten gevolge van de inzet van de technieken die u in scope heeft. U kunt hierbij kijken naar de premies voor bepaalde groepen klanten, de dekking, de vraag wie u niet langer accepteert of welke klanten u bij voorkeur trekt. Natuurlijk is het zo dat u een evenwichtige portefeuille nastreeft en dat u commerciële keuzes maakt voor of tegen bepaalde segmenten. U kunt ook actief zijn in een bepaalde regio. Het gaat er om dat u zich bewust blijft van hoe dit profiel door de tijd heen verandert en of die veranderingen niet onbedoeld negatief uitpakken voor bepaalde groepen.

4 In het kort

Wilt u aan uw collega's de werking en het belang van het ethisch kader toelichten? Wellicht is de volgende tekst bruikbaar. Het Verbond heeft een ethisch kader datagedreven toepassingen, dat als zelfregulering geldt voor alle leden van het Verbond. Het kader gold al sinds 2021, maar de scope is verduidelijkt met een wijziging eind 2024. Het kader vraagt om ethische reflectie op gemaakte keuzes bij de inzet van data en techniek. Hoe doe je dat nou een beetje handig? Volg deze 10 stappen en je bent een eind op dreef.

1. **Scope** Let op voor je begint: het ethisch kader ziet niet alleen op AI, maar op toepassingen die onder de AI act gelden als AI systeem en daarnaast op alle 'datagedreven toepassingen met impact op het klantvertrouwen'. Het kader ziet dus niet alleen op volledig geautomatiseerde toepassingen, maar ook op toepassingen waar de mens nog een onderdeel van is. Het maakt namelijk nogal uit wat het systeem aan die persoon voorlegt, hoe goed die persoon geïnstrueerd is, hoeveel tijd die persoon heeft voor een bepaalde afweging: allemaal zaken die enige reflectie verdienen. Twijfel je of jouw bedrijf of systeem onder het kader valt? Loop door de korte beslisboom.

[8] https://www.tylervigen.com/spurious-correlations

[9] https://www.verzekeraars.nl/publicaties/actueel/balanceren-tussen-solidariteit-en-differentiatie

[10] https://www.verzekeraars.nl/publicaties/actueel/voorkom-discriminatie-gegevens-zijn-geen-feiten

2. **Lijst** Een goed begin van het ethisch kader is om op een rijtje te zetten welke datagedreven toepassingen je hebt. De Europese AI act dwingt je hier ook toe, omdat vanaf februari 2025 bepaalde AI systemen verboden zijn[11]. Hoe weet je dat je geen verboden AI systemen hebt draaien? Daarvoor is het belangrijk om op een rijtje te zetten, welke AI systemen jouw bedrijf allemaal kent. Pas dan kun je nagaan of er geen systemen zijn die mogelijk tot de verboden categorie behoren. Die kans is misschien niet heel groot, maar better safe than sorry. Het ethisch kader van het Verbond vraagt ook om een lijst van toepassingen en systemen die onder het kader vallen, in norm 23.
3. **Kernprocessen** Het ethisch kader bevat 28 normen, maar vraagt vooral om ethische reflectie op besluiten die je neemt met datagedreven toepassingen. In het kader noemen we dat kernprocessen: schadebehandeling (wel/niet uitkeren, vaststellen van de hoogte van schade, fraudedetectie), premiebepaling, acceptatie. Bij deze processen neem je besluiten die flinke impact kunnen hebben op je klanten. Bij de inrichting van dit soort processen maak je als verzekeraar allerlei keuzes. Bijvoorbeeld: welke claims worden aan de afdeling veiligheidszaken voorgelegd en welke informatie wordt daarbij aan de medewerker meegegeven? Als zo'n medewerker dagelijks 10 dossiers krijgt, die alle 10 een grote kans op fraude hebben, dan bestaat de kans dat zo iemand na een maand aanneemt dat er in elke zaak daadwerkelijk fraude moet zijn (met bijbehorende bejegening van mogelijk onschuldige klanten). Als x van de 10 echter 'random' zijn toegevoegd, blijft iemand scherp, wetend dat niet elk dossier tot een fraudeverdenking hoeft te leiden. De inrichting van dit soort processen verdient dus zorgvuldigheid en ethische reflectie. De keuzes worden hoe dan ook gemaakt, maar vraag is wie de keuzes maakt en hoe bewust de keuzes worden gemaakt. In het ergste geval neem je de default instellingen van een leverancier over, die misschien totaal onbekend is met de context waarin jij de techniek toepast.
4. **De mens en de machine** Vroeger nam een verzekeraar besluiten (over de premie bv.) ook op grond van data (met statistiek), maar werd de schade nog volledig door een mens behandeld. Een mens kan zien dat een bepaalde claim naar de letter misschien niet onder de dekking valt, maar vanwege bijzonderheden toch beter wel uitgekeerd kan worden. Een datagedreven systeem is blind voor uitzonderingen en bijzonderheden. Je kunt datgene wat je in de realiteit tegenkomt nooit 100% vooruit plannen: er zullen altijd gevallen zijn waarover twijfel mogelijk is. Daarom is juist bij datagedreven systemen de ethische reflectie van belang.
5. **Drift en bias** Zeker bij zelflerende systemen of veranderingen in de input-data (omdat de werkelijkheid verandert) is het belangrijk om uitkomsten te blijven monitoren: doet het systeem nog altijd wat je van tevoren hebt bedacht? Zitten er vooringenomenheden in de data, die je model oppikt en gaat versterken? Als er van de 100 claims die je op fraude onderzoekt, 50 uit Amsterdam komen, zal je zien dat er relatief veel fraude door Amsterdammers veroorzaakt wordt. Als je die data vervolgens weer in je model stopt, gaat dat in de volgende ronde nóg meer focus op Amsterdammers leggen als potentiële fraudeurs. Op zeker moment legt het model misschien alleen nog maar Amsterdammers voor. Belangrijk dus om bij zelflerende systemen of veranderingen in de input-data het model en de uitkomsten goed te blijven monitoren.
6. **Derden** Een verzekeraar kan z'n eigen systemen helemaal doorgronden en over randgevallen hebben nagedacht, maar bij de inkoop van bepaalde data en systemen alsnog klanten op een manier behandelen die niet bij de eigen waarden van de verzekeraar past. Stel dat je data inkoopt die iets zegt over de moraliteit of kredietwaardigheid van klanten: wat voor besluiten baseer je daarop? Kan het zo zijn dat een klant afgewezen wordt of meer premie betaalt, omdat diegene ooit een keer een kleine rekening te laat betaald heeft? Hoe oud is de klantdata maximaal die je inkoopt? En zijn de beslissingen die je hierop baseert proportioneel gezien de 'feiten' waarop ze gebaseerd zijn?
7. **Experts** Ethische reflectie is geen afvink-oefening, maar de 28 normen van het kader zijn wel bedoeld om te voorkomen dat je aspecten mist. Wist je dat het Verbond die 28 normen niet zelf verzonnen heeft, maar gebaseerd heeft op het denkwerk van ongeveer 50 internationale experts uit allerlei belangrijke vakgebieden? Zij vormden in 2019 de 'high level expert group' die de Europese Commissie over AI adviseerden, op grond waarvan ook de AI act is gebaseerd. Een stevige basis dus.

[11] Welke AI-praktijken zijn verboden? - Digitale Overheid

8. **Compliance** Een groot deel van de normen uit het kader zal al in DPIA's en PARP processen geadresseerd zijn: dan hoef je die aspecten natuurlijk niet nogmaals te adresseren. Maar hierin schuilt ook het risico voor sommige verzekeraars: bestaande compliance processen raken soms belangrijke processen die productoverstijgend zijn niet. Denk aan het fraudeproces, de data-inkoop of andere centraal georganiseerde aspecten. Zo bleek in het verleden dat sommige verzekeraars mensen in de CIS database registreerden, terwijl zij helemaal geen claim hadden ingediend[12]. Dat kwam onder andere doordat deze partijen telefoontjes met vragen over de dekking in het schadesysteem registreerden, waarbij er dagelijks een kopie van de geregistreerde 'schades' naar de CIS database werden doorgeleid, ook als het slechts een onschuldige vraag over de dekking betrof. Dit soort aspecten komen niet altijd in het PARP proces aan de orde. Goed dus om nog eens met een frisse blik naar de klantreis te kijken: zijn er stappen die nog aandacht verdienen? Of zie punt 5: soms doet een leverancier dingen, die niet helemaal matchen met de eigen waarden.
9. **Klanten** Mogelijk heb je als bedrijf al een klantenraad, een ledenraad of een andere plek waar je klanten spreekt. Je kunt zo'n gezelschap ook als ethische commissie gebruiken. Uiteraard moet je deze mensen dan wel voorzien van voldoende informatie. Ook is het van belang dat de groep voldoende divers is, als je deze wil gebruiken voor ethische reflectie. Een ethische commissie is echter geen verplichting onder het ethisch kader.
10. **Verantwoorden** Omdat het bij het ethisch kader om zelfregulering van het Verbond gaat, is er ook elke 3 jaar een toets door Stichting Toetsing Verzekeraars. Zorg dat je daarom iets vastlegt van je ethische relfectie: welke keuzes zijn er gemaakt, welke risico's heb je daarbij meegewogen.

Het Ethisch kader datagedreven toepassingen vind je hier. Je vindt daar ook een uitgebreidere toelichting en diverse andere hulpmiddelen.

Mei 2025

[12] Negen maanden na Kassa: hoe is het bij CIS?