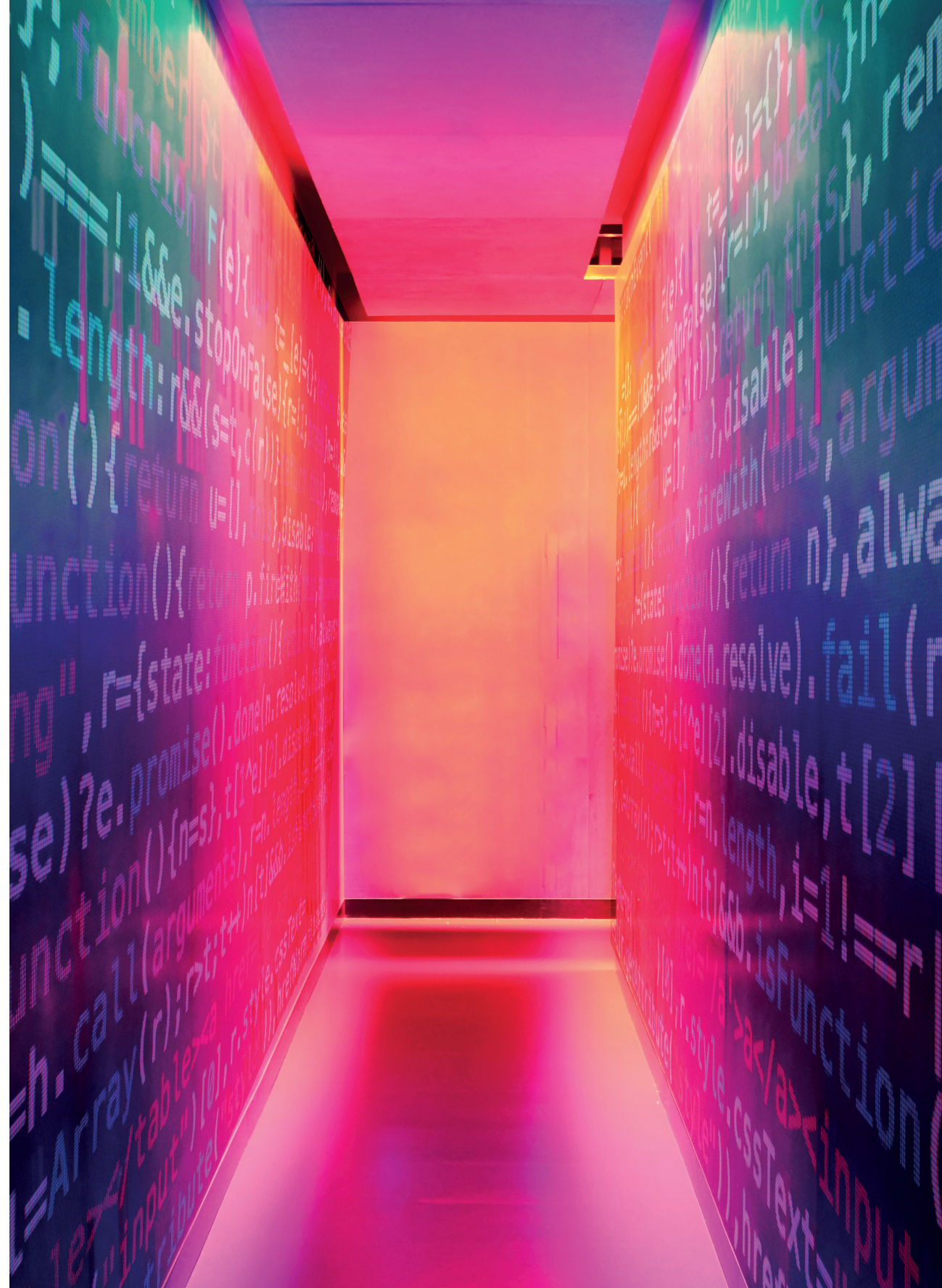




DATABRUG OG DATAETISKE PRINCIPPER
I FORSIKRINGS- OG PENSIONSBRANCHEN

**Forsikring
& Pension**

Databrug og dataetiske principper i forsikrings- og pensionsbranchen



Dataetik i forsikrings- og pensions- branchen



Forsikrings- og pensionsbranchen har altid brugt data til at pulje og vurdere risici. Men hvor vi er gået fra at bruge nogle få datapunkter tidligere til en del flere i dag, vil vi om nogle år kunne bruge langt flere.

Data, der betyder noget, for at du kan sikre dig bedre mod skader, uheld, sygemelding og alderdom, er i eksplosiv vækst, og data er et grundstof, der skaber forretning for selskaberne og leverer økonomisk tryghed til dig.

I forsikrings- og pensionsbranchen anvendes data om din alder, boligforhold, børn, helbred, jobsituation m.m. allerede til at fastlægge risikoen for skader og give dig et bedre overblik over din finansielle situation og dækning i fremtiden. Den information er vigtig, fordi vi hver især kan forsøge at forbedre risici, der kan påvirkes, og i fællesskab få dem, for hvem uheldet er ude, på benene igen.

Men ikke alt, hvad der er muligt, er godt. Derfor satte Forsikring & Pension fokus på betydningen af databrug og dataetik i forsikrings- og pensionsbranchen på sit årsmøde i 2018. Og med publikationen 'På vej mod en fælles dataetik' satte vi kurs mod et bud på, hvad god dataetik er i forsikrings- og pensionsbranchen. Dataetik kunne måske være kandidat til årets ord, og det er med god grund, at der er fuld fokus på dataetik.

For digitaliseringen giver mange flere muligheder for at indsamle datapunkter om dig, men hvornår er det cool, og hvornår er det creepy?

Dataetik i forsikrings- og pensionsbranchen handler om samspillet mellem etik, innovation og forretning, men for at dataetik skal være mere end en tynd fernis af gode intentioner, er der behov for at sætte fokus på, hvad dataetik betyder i praksis.

Det er en vanskelig øvelse, for hvordan laver man overhovedet etiske principper på et område som digitalisering? Digitalisering og data er måske det område, hvor det normative flytter sig med størst hast. Vores grænser og holdninger er i konstant bevægelse, og over en kort periode kan der ske store ændringer i, hvad der opfattes som normalt eller rimeligt.

Etik handler om mennesker, og udgangspunktet er, at der er en naturlig vekselvirkning mellem de digitale muligheder og den menneskelige vilje til at tilpasse sig. Den balance prøver principperne at indfange efter bedste evne, men det er også givet, at dataetiske principper aldrig bliver mejslet i granit, og at der kontinuerligt vil være behov for videreudvikling. God læselyst!

Per Bremer Rasmussen
Adm. direktør, Forsikring & Pension

Etik er ikke bare GDPR

Lovgivningen sætter i dag klare rammer for forsikrings- og pensionssekskabers indsamling af data om dig.

Der kan fx ikke indsamles flere data, end hvad der er nødvendigt til brug for det formål, som oplysningerne indsamles til; heller ikke selvom du har givet samtykke.

Der findes allerede en række omfattende krav i lovgivningen til person-databehandling, tavshedspligt og fortrolighed, når selskaberne behandler dine personlige oplysninger. Derudover er der regler om god skik for finansielle virksomheder. Med andre ord er der allerede omfattende og komplekse regler, der regulerer selskabernes opførsel over for dig.

Etikken vedrører primært normative principper, der udspringer af den menneskelige samvittighed og holdning til, hvordan man grundlæggende opfører sig i samfundet.

Det er værdier og normer, som enten ligger til grund for lovgivningen eller ligger forud for lovgivningen og endnu ikke har påvirket lovene.

Etik og lovgivning er derfor ikke hinandens modsætninger, men faktorer der indbyrdes påvirker hinanden. Et eksempel på dette er den europæiske databeskyttelsesforordning – GDPR – der udspringer af en rettighedsbaseret etik.

Selvom udgangspunktet er, at forsikrings- og pensionsbranchen er en af de tungest regulerede brancher, er det vigtigt at slå fast, at dataetik i forsikrings- og pensionsbranchen ikke bare handler om at efterleve GDPR.

GDPR sætter klare rammer for brug og opbevaring af persondata, men fjerner på ingen måde de svære etiske valg og dilemmaer, som øget digitalisering medfører. Når branchen lever af at levere tryghed, er det helt centralt løbende at drøfte branchens databrug.



Hvorfor er dataetik så vigtig?

Forsikrings- og pensionsbranchen vil gerne samarbejde med myndigheder, politikere og ikke mindst kunder om, hvorfor og hvordan vi kan og bør bruge data. Ellers risikerer vi at lukke ned for muligheder, vi endnu ikke har forstået helt eller omvendt at miste vigtig livskvalitet i vores iver efter at få det næste nye dataprodukt eller service.

Derfor har branchen udviklet en række dataetiske principper, der skal sætte standarden for branchen. Principperne vedrører forholdet til vores kunder og fokuserer på den databehandling, der

er særlig for forsikrings- og pensionssekskaber. Principperne har derimod ikke fokus på selskabernes brug af data i forbindelse med traditionel markedsføring over for potentielle kunder, da vi her ikke adskiller os fra andre brancher. Ligeledes er databehandling i forbindelse med efterforskning af forsikringssvindel allerede reguleret af Forsikring & Pensions "Svindelkodeks" fra 2016.

Målet med principperne er at skabe klarhed om, hvad dataetik i praksis betyder for dig.

Transparens

Transparens er et nøgleprincip for forsikrings- og pensionsbranchen. Transparens om databrug giver dig mulighed for selv at kontrollere, hvad dine data bliver brugt til, og om de data, der bliver lagt til grund, er rigtige.

Det skal være klart, hvad du siger ja til, hvorfor og hvordan dine data har betydning for prisen, bliver opbevaret, og hvad de bliver anvendt til. Selskaberne vil samtidig fortælle åbent, hvordan de arbejder med dataetik. Det kan fx ske i deres årsberetning, som en del af deres CSR-politik eller på deres hjemmeside.

Der vil naturligvis også være områder, der ikke umiddelbart er transparente. Svindelefterforskning er vigtig for at sikre fællesskabets interesser, men kan kun være transparent på bagkant, og der vil ikke være transparens så langt ned i detaljen, at det skader konkurrencen på markedet.

Forsikrings- og pensionsselskaber er underlagt omfattende regler, der blandt andet stiller krav til, hvordan deres virksomhed skal indrettes, og hvordan de skal behandle deres kunder og medlemmer.

De krav gælder også, når branchen anvender ny teknologi, herunder kunstig intelligens. Det vil fx sige, at de lovgivningsmæssige krav om begrundelse og klageadgang også gælder, når afgørelser i dine sager er baseret på algoritmebaseret databehandling.

Det gør altså ingen forskel, om en afgørelse træffes af en maskine eller et menneske.



Hvad betyder det i praksis...

- Selskabet skaber transparens om, hvilke typer data der har betydning for, hvordan selskabet fastsætter pris og vilkår på forsikringer eller pensionsordninger, herunder eventuelle undtagelser i dækningsomfang.
- Du skal have mulighed for at få oplyst, hvilke data selskabet har om dig, når de har betydning for din individuelle pris, vilkår og selskabets sagsbehandling.
- Selskabet skaber transparens om, hvem selskabet deler dine data med. Det kan være samarbejdspartnere og offentlige myndigheder.
- Selskabet er særligt opmærksom på at informere dig om, hvordan det opsamler og bruger data, når du får tilbudt produkter, som indebærer løbende opsamling af data, eksempelvis kørsels-, smarthome- eller sundhedsdata.
- Selskabet fortæller åbent, hvordan det arbejder med dataetik, og hvilke dataetiske valg der er truffet.

Personalisering og forebyggelse

Data kan skabe mulighed for individuelt tilpassede produkter og mere præcis rådgivning.

Den øgede mængde datapunkter, der findes om dig, kan bruges til mere effektivt at fastsætte risikoen ved at forsikre dig og dine ting og give dig en mere præcis pris. Det kan gavne fx de unge bilister, der kører bedre eller mere forsigtigt end deres jævnaldrende. Der findes digitale løsninger, der overvåger kørslen og giver mulighed for at få en pris på forsikringen, som passer bedre til den enkeltes risikobillede.

Men det er et grundprincip i forsikrings- og pensionsbranchen, at alle skal have adgang til forsikringer på rimelige vilkår, og at der også er løsninger til de særligt sårbare, der kan blive ramt af eksklusion grundet stigende person- alisering og individuelle priser.

Der kan være bekymring for, at per- sonalisering betyder, at solidariteten i forsikringsordningerne ryger, så man pludselig står med et A-hold og et B-hold. Her er det vigtigt at huske på, at solidaritet i forsikring handler om den massive omfordeling, der sker fra dem, der ikke har ulykker til dem, der har. Solidaritet i forsikring handler ikke

om, hvorvidt man betaler 3.000 kr. eller 5.000 kr. for sin forsikring, men om den omfordeling, som sker fra dem, der ikke har ulykker til dem, der har ulykker.

Samtidig betyder den øgede digitaliser- ing, at mulighederne for forebyggelse rykker tættere på dig og gør det nem- mere at skabe incitamenten til, at du sikrer dig bedre mod skader. Det sker fx i intelligente hjem-løsninger, der selv slukker for vandet i tilfælde af rørbrud eller alarmerer brandvæsenet i tilfælde af brand.

Mulighederne for at påvirke din adfærd stiger i takt med, at data bliver mere tilgængelige og kan bruges til at aflæse mønstre om dig og din risikoprofil.

Derfor er det også vigtigt, at det enkelte selskab træffer etiske valg og sikrer, at adfærdspåvirkning ved brug af data sker i kundernes og medlem- mernes interesse, fx til at forebygge skader eller gøre det nemmere at træffe de rigtige valg.

Hvad betyder det i praksis...

- Branchen har et ansvar for at sikre, at alle har adgang til forsikringer på rime- lige vilkår. Også dem, der fravælger forsikringer med særlig avanceret data- brug.
- Når data anvendes til individuel tilpas- ning af brugeroplevelsen, skal det altid ske i kundernes eller medlemmernes interesse. Der anvendes ikke digitale løsninger, der lokker dig til at gøre noget, som alene er i selskabets interesse.
- Det skal være tydeligt, når selskabet bruger data til at påvirke din adfærd for at undgå eller minimere skader.

Datasikkerhed

Forsikrings- og pensionsbranchen er en kritisk sektor for det danske samfund, og datasikkerhed er en forudsætning for at kunne tale om dataetik.

Derfor arbejder branchen kontinuerligt på at have et meget højt sikkerhedsniveau og sikkerhedskultur, således at vi passer bedst muligt på dig og dine data – du skal kunne være sikker på, at dine data ikke havner i forkerte hænder.

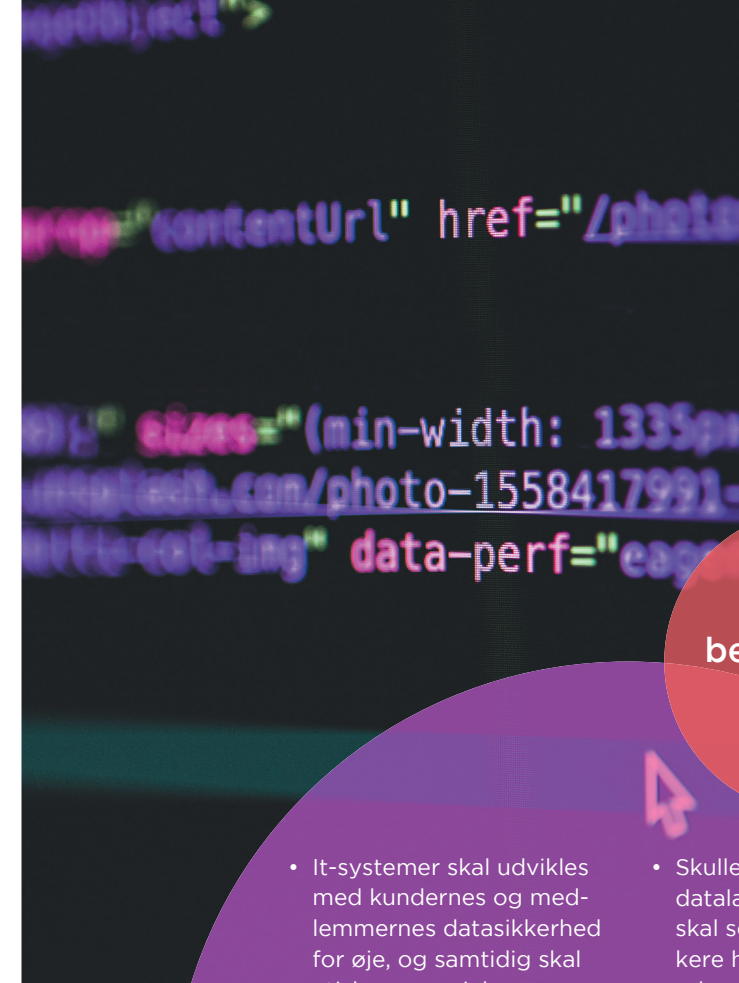
Der er ingen danske forsikrings- eller pensionsselskaber, hvor salg af dine data indgår som en del af deres forretningsmodel. Her tænkes ikke på situationen, hvor selskabet henviser dig til en samarbejdspartner, eksempelvis en bank, som selskabet har en samarbejdsaftale med.

Branchen arbejder tæt sammen med myndighederne for at ruste de enkelte selskaber bedst muligt mod truslen fra cyberangreb.

Branchen udveksler meget følsomme personoplysninger med det offentlige – ofte i forbindelse med erstatningssager – og arbejder aktivt for, at infrastrukturen mellem branchen og det offentlige er så moderne, hurtig og sikker som overhovedet muligt.

Men lige så vigtigt, så vil branchen også arbejde for dataminimering. Branchen ønsker ikke at udveksle flest mulige oplysninger, men alene at udveksle de rigtige oplysninger, sikkert og hurtigst muligt i de situationer, hvor det betyder allermest for dig.

Samtidig har selskaberne et ansvar for at sikre, at de data, som de indsamler og anvender i kundeforholdet, har høj kvalitet for at sikre korrekte afgørelser over for kunderne. Det betyder også, at branchen har et ansvar for at sikre, at data fra tredjeparter har høj validitet og kvalitet.



Hvad betyder det i praksis...

- It-systemer skal udvikles med kundernes og medlemmernes datasikkerhed for øje, og samtidig skal etiske overvejelser om brug og videregivelse af data inddrages.
- Selskaberne samarbejder og deler mest muligt viden om datasikkerhed med hinanden og relevante myndigheder for at højne sikkerhedsniveauet og imødegå truslen fra cyberangreb.
- Skulle der ske et kritisk datalæk eller lignende, skal selskabet kommunikere hurtigt og tydeligt til relevante myndigheder og parter.
- Branchen vil arbejde for en sikker, hurtig og dataminimerende infrastruktur til udveksling af oplysninger med det offentlige.
- Selskaberne stiller høje krav til validitet og kvalitet af de data, der anvendes i kundeforholdet.

3 dataetiske positioner

Forud for udarbejdelsen af 'Cool eller Creepy, databrug og dataetiske principper i forsikrings- og pensionsbranchen', har Forsikring & Pension drøftet tre arketypiske datapositioner inden for dataetikken. Forsikrings- og pensionsbranchen tager udgangspunkt i den progressive position 2.

For forsikrings- og pensionsbranchen handler dataetik om at finde snitfladerne mellem de svære dilemmaer. Det handler om at skabe en kultur, hvor dataetik er i fokus. I stedet for at grave skyttegrave ønsker vi at gå foran i en åben tilgang til, hvad vi gør med de store mængder data, som vi alle producerer i dag.

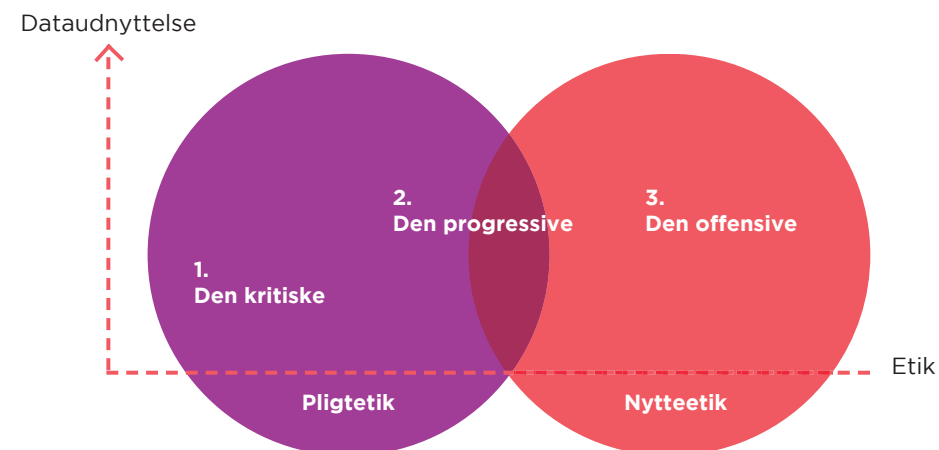
Det er uundgåeligt, at svære etiske valg og dilemmaer melder sig, men de forsvinder ikke ved at ignorere dem. Den bedste måde at håndtere dem på er ud fra en klart defineret dataetisk position.

Hvis vi minimerer indsamling og brug af data

Man kan opnå etisk forsvarlige mål ved ikke at anvende data, minimere mængden og anonymisere eksisterende data. På den måde sænkes risikoen for, at data kan havne i forkerte hænder eller blive brugt imod dig selv. Desværre går det ud over værdiskabelsen, da eksempelvis data, der kan give værdi for dig, ikke kommer i spil.

Hvis vi maksimerer indsamling og brug af data

Forsikrings- og pensionsbranchen kan også opnå etisk forsvarlige mål ved at bruge flere data på tværs af systemer og databaser. Det kan gøre din oplevelse langt bedre og give flere muligheder for ny viden til det fælles bedste. Sammen udgør data- og etikspørgsmålene tre forskellige positioner for en dataetik.



Position 1

Den kritiske – Individet skal eje al data, og vi skal være meget forsigtige

Her vil individer og selskaber argumentere for at begrænse dataindsamling og slette data af respekt for individets privatliv.

Position 2

Den progressive – Individet kan få meget ud af at sætte sine data i spil

Her vil individet tage ejerskab over sine data og skabe værdi for sig selv ved hjælp af sine data, og selskabet vil understøtte dette for kundens og selskabets bedste.

Position 3

Den offensive – Et godt samfund bygger på, at vi bruger alles data til det fælles bedste

Her vil selskabet eksempelvis ønske, at data skal gavne innovation og samfundsnytte. Det vigtigste er ikke, at individet tager ejerskab og kan sætte data i spil, men derimod at data gavner flest muligt. Den fælles nytte vil ofte varetages af en samfundsinstitution, eksempelvis en forskningsenhed, men kan også varetages af en privat virksomhed.

Forsikring & Pension

Philip Heymans Allé 1

2900 Hellerup

Tlf. 41 91 91 91

fp@forsikringogpension.dk

www.forsikringogpension.dk