

<b>Dokumenttype:</b> Vejledning		<b>Emne:</b> Dataetiske principper for forsikringsbranchen
<b>Version:</b> 1.00	<b>Dato:</b> 1. november 2019	<b>Udarbejdet af:</b> Kurt Rasmussen

## Indledning

Aros Forsikring ønsker med denne politik at redegøre for, hvordan man håndterer tre centrale dataetiske principper.

Det betyder, at der ønskes at skabe klarhed om, hvad dataetik i praksis betyder for kunderne i Aros Forsikring.

Udarbejdelsen er sket i henhold til vejledning fra Forsikring & Pension.

### 1. Transparens

Anbefalingen omfatter både personhenførbare oplysninger og øvrige data, der har betydning for fastsættelsen af pris og vilkår. Det vil sige, at det er mere end blot de oplysninger, der er omfattet af oplysningspligten efter databeskyttelsesforordningen (det kan fx være størrelsen på bilens motor eller specifikke oplysninger om kundens bolig).

Oplysningerne bør være tilgængelige for kunden, før behandlingen igangsættes. Det skal fremgå tydeligt, at kunderne har mulighed for at få oplyst, hvilke data Aros Forsikring har om dem, idet det har betydning for den individuelle pris, vilkår og sagsbehandlingen.

Disse oplysninger kan fx gøres tilgængelige på selskabets hjemmeside eller i forbindelse med, at kunden udfylder en onlineformular for at indhente tilbud på eller køber en forsikring. Det kan også fremgå af en pop-up, der kommer frem, når kunden er i gang med at udfylde en formular for "ring mig op" eller "book et møde". Endvidere kan det også gøres i forbindelse med produktbeskrivelsen af de enkelte typer af forsikringer, fx således:

"Når Aros Forsikring beregner prisen på din bilforsikring, har følgende data betydning:

- Bilens mærke, vægt, model og årgang
- Det antal år, du har haft bilforsikring
- Din eller den primære brugers alder og bopæl
- Bilens nypris"

Oplysningerne omfatter som nævnt både personhenførbare oplysninger og øvrige data, der har betydning for kundens individuelle pris, vilkår og sagsbehandling.

Bortset fra udvidelsen af datatyper, så er der ikke tale om en forpligtelse, der ligger ud over, hvad der allerede følger af databeskyttelsesforordningen.

Oplysningerne kan enten gives til kunden, når behandlingen igangsættes eller på kundens anmodning. Dette kan fx ske ved, at kunden - når denne udfylder en formular på nettet i forbindelse med køb af forsikring - får at vide, hvad oplysningerne bruges til samt eventuelt, hvilke øvrige oplysninger der indhentes (fx oplysninger fra BBR, CVR eller CPR).

Det skal være tydeligt for kunden, hvem Aros Forsikring deler data med – også data, som ikke er personhenførbare. Det er opfattelsen, at det blot er nogle typer af datamodtagere, som behøver at blive oplyst, fx "banker" eller "ejendomsmæglere". Aros Forsikring skal dog være opmærksom på, at det ikke nødvendigvis er tilstrækkeligt efter databeskyttelsesforordningen, hvis videregivelseshjemlen er samtykke.

Typisk vil kunden skulle give samtykke til, at kundens oplysninger deles med andre samarbejdspartnere. Her er det vigtigt, at det tydeligt bliver oplyst, hvilke juridiske enheder oplysningerne bliver videregivet til.

<b>Dokumenttype:</b> Vejledning		<b>Emne:</b> Dataetiske principper for forsikringsbranchen
<b>Version:</b> 1.00	<b>Dato:</b> 1. november 2019	<b>Udarbejdet af:</b> Kurt Rasmussen

Udveksling af oplysninger med offentlige myndigheder er typisk baseret på lovkrav. Her er det væsentligt, at kunden får information om, hvilke oplysninger der udveksles med hvilke offentlige myndigheder, før oplysningerne udveksles. Er der tale om en løbende oplysningspligt til fx SKAT, skal oplysningen om udveksling kun gives en gang.

Aros Forsikring kan også overordnet oplyse om, hvilke offentlige myndigheder der udveksles oplysninger med fx på hjemmesiden eller i velkomstflyers.

Når der tilbydes produkter baseret på avanceret datadeling i form af løbende overvågning, er det vigtigt, at Aros Forsikring sørger for at informere kunden om:

1. Hvilke data der indsamles
2. Med hvilken frekvens data indsamles
3. Hvordan data anvendes
4. Hvordan data opbevares i Aros Forsikring herunder, hvordan det sikres, at disse data ikke bliver set af uvedkommende

Informationen skal gives til kunden i forbindelse med køb af den relevante forsikring, eller før løbende indsamling af data påbegyndes.

Dette kan ske ved, at det offentligt fortælles, hvordan der arbejdes med dataetik, og hvilke dataetiske valg, der er truffet. Dette kan fx gøres i Aros Forsikrings årsrapport på linje med øvrige CSR-krav, på hjemmesiden eller ved, at Aros Forsikring er indstillet på at besvare eventuelle spørgsmål herom.

## 2. Personalisering og forebyggelse

Løftet om, at alle skal have adgang til forsikring på rimelige vilkår, er et "brancheløfte", der ikke kan udstrækkes til enkelte selskaber. Heri ligger et signal om, at hvis branchen på et tidspunkt kan mikrotarifere så effektivt, at visse grupper får vanskeligt ved at opnå en forsikring, så har branchen også ansvar for at finde en løsning.

Den øgede mængde datapunkter, der findes om vores kunder, bruges til at fastsætte risikoen på en mere effektiv måde, så kunderne bliver forsikret på den helt rigtige måde til den helt rigtige pris.

Når data anvendes til individuel tilpasning af brugeroplevelsen eller til profilering, skal det altid være i kundernes interesse. Det betyder, at der ikke må anvendes såkaldte "dark patterns"/oplysninger om kundens adfærd til at manipulere kunden til at vælge et produkt, som den pågældende reelt ikke har behov for eller at tilkøbe ekstraydelser, der ikke er nødvendige.

Tilpasning kan ske, selvom det ikke gavner det enkelte individ, når blot det er til gavn for kundegruppen som sådan. Det vil fx være tilfældet, hvor data anvendes til at tilpasse et flow ved anmeldelse af skader mhp. at nedbringe risikoen for forsikringssvindel.

Når selskaberne i branchen søger at påvirke deres kunders adfærd, uden at det tager afsæt i individuelle data, fx ved generelle oplysningskampagner eller rabatter knyttet til installation af privatalarm eller lignende forebyggende tiltag, omfattes tiltagene ikke af principperne.

Forebyggelse gennem adfærdsdesign giver imidlertid mulighed for at påvirke den enkelte kunde individuelt i forhold til at forebygge skader ved at indrette eller målrette tiltag

<b>Dokumenttype:</b> Vejledning		<b>Emne:</b> Dataetiske principper for forsikringsbranchen
<b>Version:</b> 1.00	<b>Dato:</b> 1. november 2019	<b>Udarbejdet af:</b> Kurt Rasmussen

baseret på data. Det sker fx i hjem med løsninger, hvor teknologien selv slukker for vandet i tilfælde af rørbrud, eller hvor brandvæsenet alarmeres i tilfælde af brand.

For at kunderne ikke skal føle sig underlagt overvågning eller profilering, som de ikke er bekendt med, er det væsentligt at skabe åbenhed om, hvordan Aros Forsikring bruger kundernes data til at forebygge skader.

Oplysninger om skadesforebyggelse via adfærdsdesign, der tilpasses den enkelte på baggrund af data, kan gives sammen med produktarket for det enkelte produkt eller sammen med de øvrige oplysninger om databrug på Aros Forsikrings hjemmeside eller i vilkårene for det enkelte produkt.

### 3. Datasikkerhed

Det er vigtigt at sikre, at dataetiske overvejelser også inddrages, når der fx udvikles nye IT-systemer, eller når Aros Forsikring anvender nye teknologier (som fx kunstig intelligens baseret på neutrale netværk). Her er det vigtigt at sikre, at de nye muligheder balanceres over for, hvad der er etisk forsvarligt at foretage sig med kundernes data.

Aros Forsikring har herved udarbejdet en dataetisk politik, der sikrer, at der foretages en række etiske overvejelser om brugen af kundernes data i forbindelse med udvikling af nye IT-systemer.

Derudover kan dataetik fx indgå som en del af de krav, der stilles i forbindelse med branchens data-governance eller i forbindelse med arbejdet med at sikre GDPR-compliance.

Datasikkerhed vurderes ikke umiddelbart at være et konkurrenceparameter. Derfor arbejder branchen tæt sammen med myndighederne for at ruste de enkelte selskaber bedst muligt mod cyberangreb. Aros Forsikring samarbejder derfor i relevante fora og med relevante myndigheder om at højne sikkerhedsniveauet generelt og imødegå truslen for cyberangreb. Aros Forsikring kan desuden også dele oplysninger om cyberangreb med andre selskaber for at undgå spredning til resten af branchen. Det bemærkes, at de nuværende datasikkerhedsfora er nedsat på initiativ af myndighederne, herunder Finanstilsynet.

Aros Forsikring skal bestræbe sig på at minimere skaderne ved databrud ved at kommunikere hurtigst muligt til alle relevante parter.

Målsætningen er en sikker infrastruktur, der understøtter udveksling af oplysninger om den enkelte på den sikreste og mest optimale måde.

I branchen generelt udveksles der mange personfølsomme data med det offentlige, og i den forbindelse er det et klart mål at dataminimere. Det ønskes ikke at udveksle flest mulige oplysninger, men alene udveksling af de rigtige/nødvendige oplysninger, og det er sikkert og hurtigst muligt i de situationer, hvor det betyder allermost for kunderne.

Aros Forsikring skal sikre, at kvaliteten og validiteten af de data, der indhentes via tredjeparter eller databrokere, er tilstrækkelig høj til, at dataene kan anvendes. Særligt, hvor risikoen for fejl kan få retlige konsekvenser for kunderne.

Aros Forsikring kan fx fastlægge en række standardkrav til kvaliteten og validiteten af de data, der anvendes om kunderne.

Derudover kan Aros Forsikring fx bede om dokumentation for kvalitet og validitet af data hos leverandøren eller samarbejdspartneren.